



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

“Aplicación de gestión administrativa para mejorar el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ Ajustadores y Peritos de Seguros SAC. 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Flores Bustos, Manuel Genaro (ORCID: 0000-0002-4222-8201)

ASESOR:

Mg. García Talledo, Enrique Gustavo (ORCID: 0000-0002-8497-9687)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Calidad

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestro creador Dios, quien me brindo el apoyo necesario para seguir adelante, por brindarme la fuerza y la voluntad de seguir adelante con este proyecto de vida.

A mis padres, a mi esposa e hijas por estar a mi lado brindándome su apoyo incondicional ya que ellos son la razón de mí existir.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante y realizar el sueño trazado.

A mi esposa y mis hijas por estar a mi lado en este logro, con el apoyo incondicional que me brindaron para que yo pueda alcanzar este objetivo.

A mis padres por ser siempre las personas que me brindaron los valores necesarios y la fortaleza de alcanzar las metas que siempre buscaron para mí.

PÁGINA DE JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Manuel Genaro Flores Bustos, identificado con DNI N° 09716811, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de INGENIERÍA, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, con la Tesis Titulada “Aplicación de gestión administrativa para mejorar el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C. Callao – 2019”, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda, ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



MANUEL GENARO FLORES BUSTOS

DNI 09716811

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PAGINA DE JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	xii
Realidad Problemática.....	13
Antecedentes	16
Antecedentes nacionales	16
Antecedentes internacionales	17
Fundamentación Científica	19
Formulación del problema	25
Problema general	25
Problemas específicos.....	25
Justificación del estudio	26
Hipótesis	27
Objetivo.....	27
II. METODOS	29
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2. Operacionalización de las variables.....	31
2.3. Población, muestra y muestreo	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	33
2.6. Métodos y análisis de datos	34
2.7. Aspectos éticos	35
2.8. Desarrollo de la aplicación de la propuesta de mejora	35
2.8.1. Situación actual	35
2.8.2. Propuesta de mejora	47
2.8.3. Implementación de la propuesta de mejora.....	48
2.8.4. Resultados de la implementación de la propuesta de mejora.....	58
III. RESULTADOS	62
3.1. Análisis Descriptivo.....	63

3.2. Análisis Inferencial.....	65
3.2.1. Análisis de la hipótesis general.....	65
3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica	66
3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica	68
3.2.4. Análisis de la tercera hipótesis específica.....	70
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	81
ANEXOS	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ranking de aseguradora a nivel mundial	13
Figura 2 Fuente Seguros Zurich 2018	14
Figura 3 Fuente Diario El Comercio	15
Figura 4 Sede de la empresa.....	36
Figure 5 Diagrama de Ishikawa.....	40
Figura 6 Diagrama de Pareto	41
Figura 7 Formatos de Inspecciones	42
Figura 8 Coordinación del servicio	43
Figura 9 Materiales para el servicio	43
Figura 10 Reunión del personal.....	49
Figura 11 Espera del traslado a la embarcación	52
Figura 12 Inspección cubierta de la embarcación	52
Figura 13 Inspección sala de máquinas	53
Figura 14 Inspección puente de mando	53
Figura 15 Inspección zona de acomodación.....	54
Figura 16 Porcentaje de la calidad de informe antes	55
Figura 17 Informes con penalidades.....	56
Figura 18 Calidad del informe después	60
Figura 19 Costos de servicio mejorado	61
Figura 20 Tiempo de servicio.....	63
Figura 21 Calidad del servicio.....	64
Figura 22 Sobre costo del servicio	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	31
Tabla 2 Diagrama de Pareto	41
Tabla 3 Diagrama DAP	46
Tabla 4 Cronograma de implementación	48
Tabla 5 Tiempos realizados	51
Tabla 6 Calidad del informe	54
Tabla 7 Informes con penalidades	56
Tabla 8 Tiempos mejorados de peritaje en el 2019	59
Tabla 9 Calidad del informe 2019	60
Tabla 10 Costo del servicio	61

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo determinar la aplicación de la gestión administrativa para mejorar el peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C. 2019.

La presente investigación es de tipo aplicada, longitudinal y experimental. El diseño es experimental de tipo pre experimental cuantitativo. La población y la muestra están conformada por todos los informes del servicio de peritaje a las embarcaciones marítimas registradas por la empresa JRZ Ajustadores y Peritos de Seguros SAC, en un periodo de dieciséis semanas. La validación de los instrumentos de recolección de datos estuvo definida por juicio de tres especialistas ingenieros industriales.

Como se indicó, podemos concluir que se logró obtener mejores resultados, se pudo obtener una mejora en el tiempo utilizado para llevar a cabo la inspección marítima de 153 minutos. Con respecto a la calidad del informe, se pudo desarrollar una mejora obteniendo un 93% al desarrollo del informe. De acuerdo con estas dos mejoras anteriores, el costo de las penalizaciones también se pudo mejorar, obteniendo un 85% en la obtención de ganancias para la empresa debida a la reducción de las penalizaciones y por ende las ganancias para la empresa fueron de mayor rentabilidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, Peritaje Marítimo, Tiempo, Calidad, Sobre Costo.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the application of administrative management to improve maritime expertise in maritime vessels in the company JRZ Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C. 2019.

The present investigation is applied, longitudinal and experimental. The design is experimental quantitative pre experimental type. The population and the sample are made up of all the reports of the expert service to the maritime vessels registered by the company JRZ Ajustadores y Peritos de Seguros SAC, in a period of sixteen weeks. The validation of the data collection instruments was defined by the judgment of three industrial engineers specialists.

As indicated, we can conclude that better results were achieved; an improvement in the time used to carry out the maritime inspection of 153 minutes could be obtained. With respect to the quality of the report, an improvement could be developed obtaining 93% of the report development. According to these two previous improvements, the cost of the penalties could also be improved obtaining 85% in obtaining profits for the company due to the reduction of the penalties and therefore the profits for the company were of greater profitability.

Keywords: Administrative management, Maritime Expertise, Time, Quality, Over Cost.

.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

A nivel mundial, las organizaciones tienen como interés llegar a tener una excelente calidad, pero varias de ellas están interesadas en la calidad sobre el servicio que brindan. Las posibilidades de crear empresas se vienen desarrollando demasiado rápido con el pasar de los años, de esta manera buscan que lo que brindan puedan mejorar lo que necesita el cliente. La calidad del servicio a fines del siglo pasado se enfocó en mejorar las necesidades de los clientes y dio pie a considerarse como una provechosa competencia para las empresas. Es por aquella razón que las entidades encuentran importancia a los requerimientos de los clientes el cual logra generar competencia, para que con esto se pueda lograr fidelidad y se pueda generar ocasiones de desarrollo y oportunidades de competencia en el sector de trabajo. Customer. 2015, refiere que la calidad de servicio es necesario para la competencia de las compañías empresariales, para esto se emplea siempre y en todo momento dentro de sus servicios y/o productos, de acuerdo a lo indicado es un aspecto importante y con esto se puede lograr mejorar las necesidades de los clientes y recomendar el consumo de un bien o servicio que se pueda brindar.

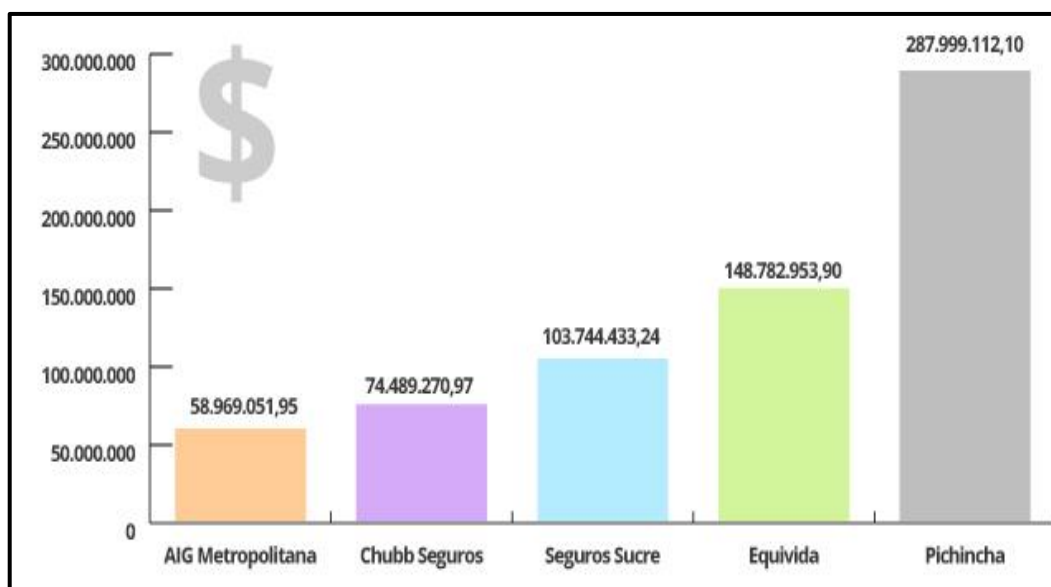


Figura 1 Ranking de aseguradora a nivel mundial

Fuente: Grupo Mancheno Villacreces

En la figura 1 podemos observar la estadística de algunas de las empresas aseguradoras a nivel mundial en el año 2017, Además, lograron estar en el ranking ya que, según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros el total de ventas de seguro de vida colectiva para el período de 2017 fue de \$58.969.051,95.

En este tiempo cuán importante es contar con un seguro para esto es necesario tener los bienes respaldados con un tipo de seguro que permita el bien patrimonial. Los siniestros cubiertos a las compañías fueron por seguros patrimoniales y de responsabilidad civil. El 82% de las indemnizaciones correspondieron a grandes empresas y el 18% a las pymes Los pagos por siniestros abonados a las empresas aseguradas por Zúrich Seguros en 2018 ascendieron a un total de 462 millones de euros. Se trata de cifras correspondientes a grandes empresas y pymes en el ámbito de negocio nacional de la aseguradora. Las primeras suponen un 82%, con 377 millones de euros, mientras que el 18% restante corresponde a pymes, con 85 millones. Si SE calcula el importe medio de las indemnizaciones, sería de 2.333 euros.



Figura 2 Fuente Seguros Zurich 2018

A nivel nacional,

Piura: Embarcaciones sacan recursos marinos en área de pesca artesanal, las bolicheras, con capacidad de 15 y 25 toneladas cada una, que están prohibidas de pescar dentro de las cinco millas marinas, las cuales son exclusivas para la pesca artesanal, según la disposición de la Ley General de Pesca. Las bolicheras, que son grandes, solo pueden extraer recursos entre las millas 5 y 7, de acuerdo a la norma. Por otro lado, el director regional de la Producción,

Agustín Campos, señaló que su despacho cuenta con apenas cuatro inspectores para cubrir todos los desembarcaderos de la región. “El poco personal que tenemos sale al campo para visitas inopinadas. No podemos seguir duplicando esfuerzos.



Figura 3 Fuente Diario El Comercio

Los programas sociales e intervenciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) se orientan a prestar servicios que apuestan por la calidad y que se brinden siempre con oportunidad y calidez a las localidades en medio de pobreza y debilidad. Lo sostuvo la titular del portafolio, Paola Bustamante, al recibir del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) la constancia otorgada al programa Juntos como entidad certificadora en la competencia de Gestor para el Desarrollo.

La ministra destacó que la certificación de competencias obtenida por Juntos permitirá estandarizar los procesos y garantizar la calidad del servicio que ofrecen los más de 1,300 gestores locales en favor de 677,000 hogares en los que el programa tiene más de un millón 400,000 usuarios, entre madres gestantes, niñas y niños. (Fuente, Diario El Peruano)

Actualmente la empresa JRZ Ajustadores y Peritos de seguros SAC, ubicada en calle Asturias n° 162 Urb. Higuera del distrito de Santiago de Surco, es una compañía peruana que se inicia en el año 1999, dedicada exclusivamente a ajustes y peritajes marítimos,

catalogada como una de las principales empresas del medio, conformada por profesionales altamente especializados para cumplir con los servicios relacionados a los ajustes y peritajes y valuaciones marítimas. Hoy en día si bien es cierto estamos a la vanguardia en el rubro contamos con ciertos problemas al momento de realizar el peritaje marítimo y esto está dificultando la correcta atención a nuestros clientes el cual generé baja calidad de servicio en los trabajos de inspección que se vienen realizando.

De tal manera, la investigación necesita mantener un vínculo entre la calidad del servicio para mejorar el peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Antecedentes

Antecedentes nacionales

La presente investigación utilizará los siguientes antecedentes que favorezcan lograr los objetivos planteados:

ROLDÁN Odalis (2018), En su trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y su relación con la productividad de los colaboradores, de la empresa Tottus Perú S.A, Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima Perú. La investigación presento como objetivo establecer la conexión de la Gestión Administrativa con la Productividad de los colaboradores de Tottus Perú S.A.; se recopiló información con una población de doscientos y muestra de ciento treinta y dos colaboradores de la compañía para realizar la investigación. Se utilizó el procedimiento de indagación mediante una relación de preguntas de tipo Likert, para luego emplear el método estadístico SPSS 24 empleando los estadísticos e inferencial y se logró tener la solución de que hay una conexión positiva entre las variables, gestión administrativa y productividad en la compañía. Se pudo definir que la gestión administrativa tiene conexión con la productividad laboral, de tal forma, se contempla que la gestión administrativa debe ser considerada en cuenta y operada de la mejor manera en las etapas que corresponda ya coincide en acorde con la productividad.

SIRLOPU Kassandra (2017), de acuerdo a la tesis Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cerveceros, presentada para

recibir el título de Licenciada en Administración Hotelería y Turismo en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo principal fue concretar el enlace que existe entre gestión administrativa y motivación laboral de los colaboradores del Restaurante Temático Rincón Cervecerero. La presente investigación señala que la variable de la gestión administrativa tiene relación con las dimensiones que presenta la variable motivación laboral de los colaboradores del restaurante temático Rincón Cervecerero y de acuerdo a las conclusiones que se dio determina que hay una semejanza alta entre las dos variables, rechazándose la hipótesis nula y aceptando nuestra hipótesis propuesta.

CALMET Karina (2017), según la tesis, Mejoramiento del servicio de peritaje a flote para rentabilizar la empresa Z&R Peritos de Seguros, presentada para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. En la siguiente tesis la autora nos hace mención como se puede mejorar el servicio de peritaje marítimo de embarcaciones marítimas en donde nos da una secuencia de pasos que se tiene que seguir para mejorar el servicio con las mejoras de tiempo en los distintos proceso de peritaje de las embarcaciones y así también mejorar la rentabilidad para la empresa llegando a mejorar sustancialmente los aporte a la empresa. De acurdo a estos estudios se pudo obtener los resultados sobre el servicio, se cumplieron los plazos en el tiempo inspección de 233.37 minutos, el tiempo de redactar el informe pericial fue de 94.81 minutos y el tiempo de corrección del informe pericial fue de 90.48 minutos; con respecto a la calidad del informe pericial, el 44% de informes periciales recibieron correcciones con valor; respecto de los costos y gastos del peritaje, el 84.17% del costo total de peritaje corresponde al costo de personal. Con esto se pudo concluir que mejoro el servicio de peritaje a flote y esto aumentó la rentabilidad de la empresa a partir del aumento en las utilidades, con un incremento en el ROA de 16.03% y en el ROE de 16.04%, demostrando diferencias significativas con un valor $t = -47$ y $p\text{-valor} < 0.05$.

Antecedentes internacionales

ERAZO, Ericka. (2016), según la investigación titulada, La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la compañía agrícola COAMU S.A. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. La búsqueda tiene como objetivo general identificar la gestión administrativa y su impacto en la productividad, de acuerdo a métodos y técnicas de

indagación descriptiva, de acuerdo a esto se puede establecer y mejorar las causas de los problemas de la empresa. En su objetivo general ha propuesto los objetivos específicos el cual son la evaluación de la gestión administrativa, el cual permita identificar resultados de productividad, generar actividades para el control administrativo que permita mejorar la productividad y así mismo crear oportunidades a través de las mejores decisiones, para incrementar la productividad empresarial. De acuerdo a esto se puede concluir que la gestión administrativa es muy importante para la productividad del trabajador el cual con esto mejora las actividades que necesita la empresa planear, organizar, ejecutar y evaluar realizando un buen uso de los medios que se ofrecen para la producción, actualmente la empresa se encuentra al mando de una sola persona el cual se encarga de todo para la producción, es por eso que la empresa debe plantear otra estrategia de responsabilidades ya que con esto evita saturar la carga de tareas a una sola persona el cual no pueda cumplir con la meta trazada y esto perjudique a la empresa en todos las áreas ocasionando problemas a la empresa.

GAVILAN, Jordi. (2015) en su tesis, Análisis y propuesta de mejora de la seguridad en las embarcaciones de recreo a través de los datos obtenidos en sus reconocimientos e inspecciones. Desarrollada para obtener el título de Ingeniero Náutico, Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona, España. Según su tesos nos indica el objetivo general que es analizar a fondo en el país de España los temas relacionados con las embarcaciones de recreo respecto a los problemas que pudiera tener la embarcación en temas de seguridad, es por eso que es muy importante realizar las documentaciones náuticas, las inspecciones de la embarcación y lo más importante revisar y evaluar todos los equipos de seguridad que pudiera tener la embarcación con el fin de brindar la seguridad a la tripulación para esto se necesita evaluar los equipos de seguridad, equipos electrónicos, de salvamento y otros. Es importante por eso las inspecciones de las embarcaciones de recreo sin fines lucrativos difieren de un país a otro. Algo común que se ha podido encontrar en los países de la UE, es la obligación que tienen de pasar sus respectivas inspecciones en todo tipo de embarcaciones ya sea de recreo, se sabe que el periodo cambia de acuerdo al país de origen pero lo que se quiere concientizar es que es muy importante contar con las inspecciones en el periodo de acuerdo a ley para así poder preservar el bien material y el bien de la tripulación cuando se esté navegando.

FLORES, Edinson. (2011), en su trabajo de investigación titulado, Importancia del peritaje marítimo en buques de pesca artesanal para armadores y compañías de seguros en el Ecuador, presentada para obtener el título de Ingeniero Industrial, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. En este trabajo se puede observar como enumera las acciones que tiene que realizar las embarcaciones de pesca que se localizan en el área de la costa del Ecuador, en la que se les indica que estas acciones se pueden realizar en un menor tiempo de forma que, al solicitar una inspección marítima para poder asegurar su embarcación, no tenga problemas de observaciones y esto limite a la cobertura que pueda tener con la compañía asegurador. Con esta acción se podrá recabar informes de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros y Compañías de seguros, en el cual esta entidad realiza la categorización y el análisis de acuerdo a la embarcación y faena de pesca que realiza, con el objetivo de investigar los riesgos de naufragios que se pueda dar. Así mismo las empresas de inspecciones indican las siguientes características, estructura, labores, estado de operatividad y la significación en el ambiente asegurador, de igual forma se analiza los requerimientos y procedimientos para realizar las inspecciones marítimas. De acuerdo a lo indicado también se verifica la compañía de seguro, su selección, el tipo de póliza y de igual manera la cobertura en la que está asegurada las embarcaciones.

Fundamentación Científica

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Son procedimientos que desenvuelve el administrador siguiendo un proceso administrativo para el cual pueda cumplir con sus actividades estos son: planear, organizar, coordinar y controlar (Sumba, 2014).

“Es el reunión de ideas, objetivos y resultados llevados a cabo por el factor humano para poder alcanzar los propósitos” (Sánchez, 1999, p.4). De igual forma, Márquez (2002) expuso que: Todas las instituciones realizan un conjunto de actividades técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, administrativas y contables con la finalidad de cumplir las metas u objetivos que la empresa se ha propuesto lograr.

En la actualidad las compañías necesitan tener una mejor y eficaz gestión administrativa para que esto sea el pilar de realizar una buena gestión que le permita seguir desarrollándose frente a la competencia, aplicando nuevas estrategias en el negocio e implementando los

cambios graduales y usar los recursos de la empresa en el momento adecuado sin poner en riesgo los gastos necesarios para los cambios; la idea es reducir los costos sin poner en peligro el producto que se ofrece. Hay algunas empresas que todavía no desarrollan una buena gestión administrativa, esto se debe a que la persona encargada no tiene un buen manejo ya sea por no contar con los conocimientos necesarios y muchas veces la toma de decisión es de una sola persona por lo que muchas veces se falla en algunos puntos.

Importancia de la gestión administrativa

En el mundo globalizado cada vez la competencia es más restante, gracias los cambios a nivel mundial. Según Porter (2008) dice: “La ventaja competitiva aumenta cada vez con más rapidez en conocimiento del valor que una compañía es capaz de organizar; esto es debido a lo que la empresa debe generar en sus productos o servicios para que pueden permanecer y sobrevivir en el tiempo, y así logren tener rentabilidades mayor al promedio de los sectores donde se encuentre la organización, está gran diferencia en la ventaja sería por tener un nivel alto en eficiencia, calidad, innovación y capacidad” (p.98).

De acuerdo a la importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa es importante ya que se tiene que haber una buena función administrativa que la eficiencia se vea resaltar; las empresas que ofrecen un servicio de peritaje marítimo deben planificar sus recursos que necesitara para las inspecciones que tenga que realizar, cuando se realiza un servicio de inspección por parte del seguro, se tiene que realizar las debidas coordinaciones para que el servicio se realice con las garantías ofrecidas; de igual forma, se debe planificar todo lo necesario para que el servicio se pueda realizar en el tiempo estimado de acuerdo a lo indicado al momento de la contrata con el cliente, así mismo se debe de prevenir todo lo necesario para que el servicio no tenga ningún problema al momento de la inspección y esto dificulte el servicio y los tiempos muertos que se puedan originar si no se coordina con el debido tiempo y recursos que se necesita.

Beneficios de una buena gestión administrativa

La excelente gestión administrativa brinda mejores logros a la empresa es por eso que se puede mencionar lo siguiente, my ABCM (2016) propone:

- Mantener saludable las ganancias: De acuerdo a lo indicado es tener un control de gastos, organizar las áreas e incluso el departamento financiero, es más conveniente manejar un flujo de caja.
- Acrecimiento en la productividad: Es posible identificar y corregir las fallas, lo que permite producir más en un menor tiempo utilizando menos recursos, con esto se puede obtener buenos resultados.
- Ayuda a alcanzar las metas: Alcanzar las metas y lograr buenos resultados es desarrollar una buena gestión administrativa, ya que esto se logra creando o implementando procesos más eficientes que permita lograr los objetivos planeados.
- Generar la satisfacción a los clientes y colaboradores: La eficiencia en las técnicas reflejan la calidad y en los tiempos que el cliente necesita de acuerdo a la necesidad del servicio que solicita la calidad del servicio que están adquiriendo; de igual forma el personal quedara satisfecho de ver las variaciones que se originan en la reciente gestión que aplica.
- Presentación de la toma de decisiones basadas en datos: Las determinaciones se toman basadas en los logros que se ha obtenido de la compañía en etapas anteriores, en base a registros históricos se puede tomar mejores decisiones y planificar a futuro.

Tipos de gestión administrativa

La gestión administrativa se puede desarrollar en diversas clases de gestión que son dirigidas a específicas áreas de la compañía y cada una de ellas plantea sus propios objetivos, (Reyes, 2015).

- Gestión empresarial
- Gestión económica
- Gestión financiera
- Gestión del talento humano
- Gestión del conflicto

En las diversas compañías necesitan tener una gestión que pueda realizar el trámite de observar las labores que ejecutan las diferentes áreas de la empresa y rescatar lo más importante para la empresa, de acuerdo a esto se puede observar el sector económico tratar

de ajustar los gastos sin tener que afectar el proceso del producto y/o servicio, en la transacción financiera considerar la mejor propuesta que ofrece el banco el cual ofrezca una mejor tasa de interés, en el desarrollo del personal mantener las capacitaciones, esto indica invertir para poder optimizar los métodos de la empresa y del mismo modo motivar al personal a seguir mejorando para tener mejores resultados.

En la siguiente variable se puede observar cinco extensiones que vienen hacer la base para la gestión administrativa de la investigación:

Planificación

De acuerdo a Münch (2006), indica “la planeación se encarga de anunciar el camino en donde se debe dirigir la empresa, esta anunciará la ruta para poder lograr disminuir en gran cantidad los riesgos en el camino” (p.46). Así mismo se puede ver en la planificación cuatro indicadores que son importantes para este punto el definir la misión, precisar objetivos, detallar los procedimientos para conseguirlos y por último proyectar los trabajos.

Organización

De acuerdo a Schermerhor (2010), informa que la “institución es el equipo de colaboradores que laboran juntos para obtener un proyecto normal. Se refiere a un concepto social nuevo que permite a los colaboradores efectuar labores que están por encima del logro individual”. En este proceso podemos contar con los siguientes indicadores que nos ayudaran a comprender mejor, la repartición del trabajo, determinar actividades, reunir actividades en puestos o secciones, determinar los recursos y cerrando con el concepto de autoridad y responsabilidad.

Dirección

De acuerdo a Münch (2006), el autor recalca este punto de la dirección “como la realización en los procedimientos conforme a la estructura de la organización, considerando el desempeño de los colaboradores con respecto a la motivación, el tomar las decisiones, la mejor comunicación y la práctica del liderazgo”.

De este proceso podemos ver los indicadores que nos ayudan a realizar el proceso: nombrar al personal, organizar los esfuerzos, informar, liderar, motivar y por ultimo guiar.

Control

De acuerdo a Gutiérrez (2013), nos indica que el control es “un proceso que se efectúa para la supervisión de las actividades, esto con el fin de certificar que lo planeado se realice de acuerdo a lo planeado y si hay correcciones tomar la decisión de aplicarlas. De acuerdo a lo indicado, el control es solo comparar lo proyectado con los resultados y si hay correcciones solo tener que aplicarlas”.

Con los indicadores que se mencionan podemos ya definir estándares en el proceso, visualizar el desempeño, valorar el esfuerzo y lo último tomar medidas corregidoras que ayude a que la compañía tenga un espléndido desarrollo en el comercio.

Variable Independiente: Peritaje marítimo.

En esta variable se puede resaltar la función del inspector con relación a lo que implica su trabajo en la inspección marítima, es el personal que verifica y evalúa las embarcaciones marítimas para vigilar, valorar y notificar sobre la situación y de igual forma lo que transporta, en el cual se puede ver si la embarcación esta o se encuentra en las condiciones de poder operar y navegar, además de que de acuerdo a un informe se pueda saber que los equipos que se encuentran a bordo son los suficientes para registrar las incidencias a bordo (Larrucea, 2015).

El Perito naval, Es el individuo con la certificación para realizar las inspecciones, informes, inspecciones de los navíos para poder verificar e informar en qué condiciones se encuentra los equipos y la condición de la embarcación, se encarga de evaluar en qué condiciones se encuentra los equipos de pesca las existentes y las que fueron colocadas recientemente para garantizar que se puedan cumplir las normas o descripciones sobre seguridad en la embarcación. El perito en ocasiones es solicitado directamente por las aseguradoras, estos mantienen una libertad profesional con el fin de proveer un testimonio real. De igual forma, encontramos peritos independientes que son requeridos por las empresas aseguradoras para brindar pruebas en apoyo de exigencias por daños contra el asegurador. Lo más importante para el perito naval es la veracidad y el brindar la seguridad en el conocimiento el cual tiene,

contar con la experiencia necesaria para poder redactar los informes que tiene por realizar de acuerdo a la embarcación que se le encomienda (Flores, 2011).

Cumplimiento del peritaje

García, R (2005) Es un proceso de investigación orientado en la colocación de distintas técnicas para poder determinar el control del tiempo que un inspector calificado emplea en llevar a cabo con reformar una norma de desempeño preestablecida. Los objetivos de poder medir el trabajo son dos, poder determinar el tiempo estándar y poder mejorar la eficiencia del desempeño.

De acuerdo a este control de tiempos se puede determinar los tiempos que se está teniendo para realizar el servicio de peritaje marítimo de las embarcaciones marítimas y de acuerdo a esto poder tener resultados de los tiempos estándares para así lograr un mejor servicio con el mejor tiempo posible.

Tiempo de inspección:

$$= \frac{\text{Tiempo de inspecciones}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$$

Calidad del informe

Según (Horovitz ,1991), “El usuario siempre tiene que tener una buena calidad de servicio esto quiere decir que constantemente va mejorando ya que la situación de compra con lo que obtiene o descubre en sus trayectos, esto quiere decir que el usuario suele medir la calidad del servicio con lo que él puede obtener en forma personal”.

Lo que indica es que el servicio que ofrece tiene que ser bueno y de acuerdo a esto el cliente obtenga la mejor calidad de servicio es por eso que de acuerdo al estudio de tiempos y el resultado del colaborador con relación al servicio de peritaje marítimo se pueda entregar al cliente sin correcciones y observaciones.

% Informes corregidos

$$= \frac{\text{Informes corregidos}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$$

Sobre costo del servicio

Giraldo (2007) indica que los costos de un servicio de tipo industrial no interviene la materia prima, es por eso que solo el trabajo directo y los costos indirectos de fabricación establecen parte del precio de servicios que realizan todas las empresas que prestan servicios en general.

En este punto lo que se quiere lograr es mejorar la rentabilidad de la empresa y esto de acuerdo a los dos puntos anteriores ya que teniendo una mejora en los tiempos y una mejora en la calidad del informe se pueda desarrollar la programación en el periodo anual y esto ayude en la mejora de la compañía y se puedan lograr los propósitos trazados.

Sobre costo del peritaje marítimo

$$= \frac{\text{Sobre costo del servicio}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$$

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo la aplicación de la gestión administrativa mejora el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019?

Problemas específicos

- ¿De qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje en las embarcaciones marítimas de la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019?
- ¿De qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe en las embarcaciones marítimas de la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019?
- ¿De qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje en las embarcaciones marítimas de la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019?

Justificación del estudio

Justificación teórica

Bernal (2010), explica que un desarrollo se acredita teóricamente cuando se pretende crear reflexión, deliberación o debate académico acerca del conocimiento que ya existe, compara teorías, comprobar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente (Pag.106).

En este proceso de investigación nos permite tener información sobre la calidad de servicio en el peritaje marítimo de las embarcaciones a flote, donde se quiere mejorar muchos aspectos negativos que se vienen desarrollando al momento de realizar el servicio, se presentan diferentes causas en las cuales se tiene que ver la posibilidad de ir mejorando de acuerdo a la aplicación de un sistema de calidad de servicio que permita mejorar muchos aspectos al momento de realizar el servicio.

Justificación práctica

Bernal (2010), considera que un proyecto se justifica de forma práctica cuando con su aplicación se resuelve un problema, o en todo caso, plantea alternativas que ayuden a resolver el problema (Pag.106).

De acuerdo a lo indicado, esta práctica va a brindar a dar soluciones a los problemas que se presentan al momento de gestionar el servicio de peritaje, de igual forma podemos observar lo que manifiestan los clientes sobre la calidad del servicio que propone la empresa JRZ, con presentar una mala práctica no se logra muchas veces la fidelización de los clientes, de acuerdo a esto no se puede lograr los objetivos.

Justificación metodológica

Bernal (2010) explica que este desarrollo tiene justificación metodológica cuando se plantea un método o estrategia innovador que genere un nuevo conocimiento fiable y verídico. (Pag.107).

La presente investigación es importante ya que gracias a esto vamos a poder encontrar el estado de la calidad de servicio ya que con esto podemos ver en qué situación se encuentra la calidad del servicio y como responde el cliente con este cambio ya que con esto se quiere

mejorar la calidad del servicio, de igual forma realizar un estudio del comportamiento de estas dos variables. Ya con esto se puede dejar una referencia a las demás empresas de todos los sectores que quieran mejorar sus estándares de atención.

Hipótesis

Hipótesis general

La aplicación de la gestión administrativa mejorará el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Hipótesis específicas

- La aplicación de la gestión administrativa mejorará el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.
- La aplicación de la gestión administrativa mejorará la calidad del informe en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.
- La aplicación de la gestión administrativa mejorará el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Objetivo

Objetivo general

Determinar la aplicación de la gestión administrativa para mejorar el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.
- Determinar de qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

- Determinar de qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

II. METODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al desarrollo es un diseño experimental de tipo **pre experimental**. El término diseño se detalla a la estrategia o el plan concebida para poder recibir la información que se necesita con el fin de responder a la proposición del problema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 128).

Tipo de investigación

La investigación aplicada es la que se le denomina también activa o dinámica, sujeta de sus innovaciones y aportes teóricos. Busca enfrentar la teoría con la realidad. (Tamayo *et al* 2003, p.43).

Por el propósito o finalidad de la presente investigación es de tipo **aplicada**, tiene la finalidad práctica pues el entendimiento que de ella se originen será aplicado en el proceso de peritaje marítimo para lograr mejorar los tiempos en la entrega de los informes y esto ayude a que se pueda entregar en el tiempo indicado de acuerdo a coordinación.

De acuerdo a la evolución de lo estudiado, es de tipo **longitudinal**, es recabar información sobre un proceso de cambio. Sirven así mismo para evaluar casos y anticipar los riesgos. Esto puede ocurrir a través de la observación y medición de patrones individuales y de su estabilidad o modificaciones a lo largo de un tiempo. (Arnau y Bono, 2008) 2 (1): 32-41.

Experimental, Según Hernández Sampieri (2014). El diseño de investigación experimental es la manipulación deliberadamente de una o más variables independientes (causas), para evaluar sus efectos en una variable dependiente (supuestos efectos), dentro de una situación de control para el Investigador.



Donde:

M = Muestra que se utilizara en el estudio.

O = Mediciones de la variables

2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	La gestión es el acto y el efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias contundentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Rezza (2001).	La manera de como manejan los medios limitados para lograr obtener las metas y objetivos planeados, se da paso por medio de 4 tareas específicas.	Planeación Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> Definir la misión Formular objetivos Definir los planes Programar actividades División del trabajo Responsabilidad Delegación de autoridad Coordinación organizativa Guiar Supervisar Motivar Incentivar Comprobar Corregir 	Razón
Peritaje Marítimo	Se define al peritaje marítimo como un evaluación o prueba que realiza un inspector marítimo, donde se verifica si una embarcación está en buenas condiciones tanto el estado operativo y de navegación, certificando mediante un informe si se cuenta con el equipo suficiente para su operatividad (Flores, 2011).	Se evalúa el servicio de peritaje respecto del resultado obtenido, considerando el cumplimiento de plazos del peritaje, la calidad del Informe Pericial, los costos y gastos del peritaje, los datos fueron recopilados a través de un guía de revisión documental.	Cumplimiento del peritaje Calidad del informe Sobre costo del servicio	<p>Tiempo de inspección</p> $= \frac{\text{Tiempo de inspecciones}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$ <p>% Informes corregidos</p> $= \frac{\text{Informes corregidos}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$ <p>Sobre costo del peritaje marítimo</p> $= \frac{\text{Penalidades del servicio}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	Razón

Tabla 1 Operacionalización de Variables

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es la reunión de todos los casos que coinciden con una serie de descripciones (Sampieri, y otro, 2014, p.174)

La población de registro se conformó por los apuntes documentales del servicio de inspección marítima a flote en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguridad, donde:

Para determinar mejorar el peritaje marítimo pericial, la población estuvo conformada por los registros de cantidades de: informes periciales con omisiones o errores, informes periciales corregidos y quejas recibidas por la empresa aseguradora por informes periciales defectuosos.

N: La población es la cantidad de informes utilizados en 16 semanas.

Muestra

La muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández, Sampieri y Otros, 2014, p.175).

La muestra del presente estudio se conformó por los registros documentales del servicio de cumplimiento de plazos del peritaje y la calidad del informe de la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguridad.

Para determinar los plazos del peritaje la muestra estuvo constituida por los registros de utilizar los tiempos utilizados en: asignar el perito, la coordinación con el cliente, realizar la inspección de la embarcación a flote, desplegar el informe pericial, revisar y corregir el informe pericial.

Para determinar la calidad del informe pericial la muestra estuvo conformada por los registros de cantidades de: informes periciales con los errores, informes periciales corregidos y quejas recibidas por la empresa aseguradora por informes periciales defectuosos.

n: La población es la cantidad de informes utilizados en 16 semanas.

Muestreo

El muestreo teórico es el desarrollo de la recolección de datos para elaborar una teoría por la cual el investigador conjuntamente selecciona, recopila y examina su investigación y resuelve qué información puede tomar luego y dónde la puede encontrar para poder exponer su teoría tal como surge. B. (Glasser y A. Strauss, 1969, pag. 1).

El muestreo se realiza a través de la información obtenida del historial de los informes de inspecciones realizadas a las embarcaciones marítimas por la empresa JRZ, entre los años 2018 y 2019. La muestra fue seleccionada usando un muestreo no probabilístico por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El proceso de observación, se basa en el registro ordenado válido y confiable del comportamiento de situaciones visibles, a través de un conjunto de categorías y subcategorías Hernández, Sampieri y otros, 2014 p. 252.

Se pudo revisar y analizar la documentación del área para la investigación de la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros.

Instrumentos

Es otro elemento que se utiliza y que son las vías y materiales que se vale la persona que investiga para luego obtener y conservar información (Valderrama, 2014, p.00)

Los materiales que se requieren para poder obtener la información son: registros de tiempo y de control, formatos e imágenes (fotos).

2.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Es el cual señala el valor en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Sampieri, y otro 2014, p.200). Para esta presentación de la siguiente tesis, la validez de la información obtenida está determinada por la documentación proporcionada por la

propia empresa. Los instrumentos de esta investigación fueron validados por juicio de 3 expertos de Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo:

- Dr. Luis Alberto Valdivia Sánchez
- Ing. Augusto Fernando Hermoza Caldas
- Ing. Guillermo Gilberto Linares Sánchez

Confiabilidad

García (2004) indica que la confiabilidad se fundamenta en contribuir de forma específica y concreta en una exactitud obteniendo resultados parecidos cuando se ejecuta la aplicación del cuestionario en consecuentes actividades pero a semejantes sujetos, es decir poblaciones similares. La confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación está determinada por haber seguido los diversos aspectos recomendados por la Universidad César Vallejo.

Procedimientos

En esta investigación se desarrolló un análisis de tiempos para los diferentes procesos tuvo como finalidad contrastar los tiempos obtenidos en los intervalos de tiempo dado.

1. Elegir un programa estadístico para el estudio de datos.
2. Realizar el programa.
3. Examinar los datos estudiarlos y proyectarlo por variable del estudio.
4. Se valúa la confiabilidad y validez del o de los instrumentos escogidos obtenidos.
5. Se realiza un análisis estadístico descriptivo de cada variable del estudio.
6. Se elaboran análisis estadísticos inferenciales con relación a las hipótesis planteadas.
7. Se desarrollan análisis adicionales.
8. Se programan los resultados para presentarse.

2.6. Métodos y análisis de datos

El método a utilizar es cuantitativo y el análisis de datos es descriptivo.

La metodología cuantitativa explicado por Tamayo (2007), se basa en el contraste de teorías ya actuales de acuerdo a una serie de hipótesis salidas de la misma, el cual es necesario extraer una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero esta tiene que ser

representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. De acuerdo a lo indicado, para ejecutar estudios cuantitativos es preciso disponer de una teoría ya compuesta, dado que el método científico que se ha utilizado es el deductivo; por otro lado se considera que la metodología cualitativa es el levantamiento o generación de una teoría que explica que a es una serie de proposiciones sacadas de un marco teórico que se utilizara de punto de partida al que está desarrollando el tema, por otro lado no es necesario sacar una muestra representativa, sino una muestra teórica adaptada por uno o más casos, y es por el cual se utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

2.7. Aspectos éticos

De acuerdo a las características del desarrollo se consideró los fondos éticos que vienen hacer esenciales considerando la autorización de la compañía en estudio informándosele oportunamente. La información recabada es confidencial y no se utilizó ningún otro propósito que el indicado con antelación por medios formales.

Los inspectores marítimos acreditados tienen que ser personas con valores muy íntegros el cual puedan desarrollar su trabajo de la mejor forma y con lo que es lo más elemental y de la forma ética que corresponda. Los peritos tienen que tener los valores íntegros el cual no permita violar ninguno de los códigos éticos y normas en el desarrollo de su trabajo. Los inspectores tienen que velar por la preservación de vidas y bienes en el medio marítimo.

2.8. Desarrollo de la aplicación de la propuesta de mejora

2.8.1. Situación actual

JRZ Ajustadores y Peritos de seguros SAC, una empresa nacional que se inicia en el año 1999, dedicada exclusivamente a ajustes y peritajes marítimos, catalogada como una de las principales empresas del medio, conformada por profesionales altamente especializados para cumplir con los servicios relacionados a los ajustes y peritajes y valuaciones marítimas. En la empresa contamos con los recursos humanos suficientes, así como la infraestructura y tecnología necesaria para los trabajos encomendados, lo que nos permite brindar una calidad

óptima en los servicios de ajustes y peritajes, ofrecemos los servicios de ajustes de averías peritajes de garantías, de averías y valuaciones a embarcaciones y plantas industriales.

A nivel nacional la empresa, JRZ ajustadores y peritajes de seguros SAC., viene desarrollando su actividad comercial con las diferentes empresas pesqueras el cual ayuda a que las embarcaciones con las que cuenta puedan tener el permiso correspondiente de acuerdo al tipo de inspección que está necesite para poder realizar el tipo de trabajo que pueda desempeñar la embarcación. De acuerdo a estas inspecciones las aseguradoras puedan contar con la información necesaria para poder asegurar y brindar la tasación de los bienes que se necesite asegurar. Para este tipo de trabajos se cuenta con el personal calificado y así se pueda brindar un buen servicio para la necesidad del cliente y la aseguradora.

Actualmente la empresa está evaluando diversos proyectos con las compañías pesqueras ya que esto permitirá que las empresas puedan tener en buenas condiciones sus embarcaciones para así cuando toque realizar sus operaciones de peritaje estas puedan encontrarse en las condiciones necesarias para realizar los tipos de trabajo que desempeñen y esto permita el desarrollo de la empresa y el aporte que brinda la compañía al sector empresarial donde se desarrolla.



Figura 4 Sede de la empresa

Visión

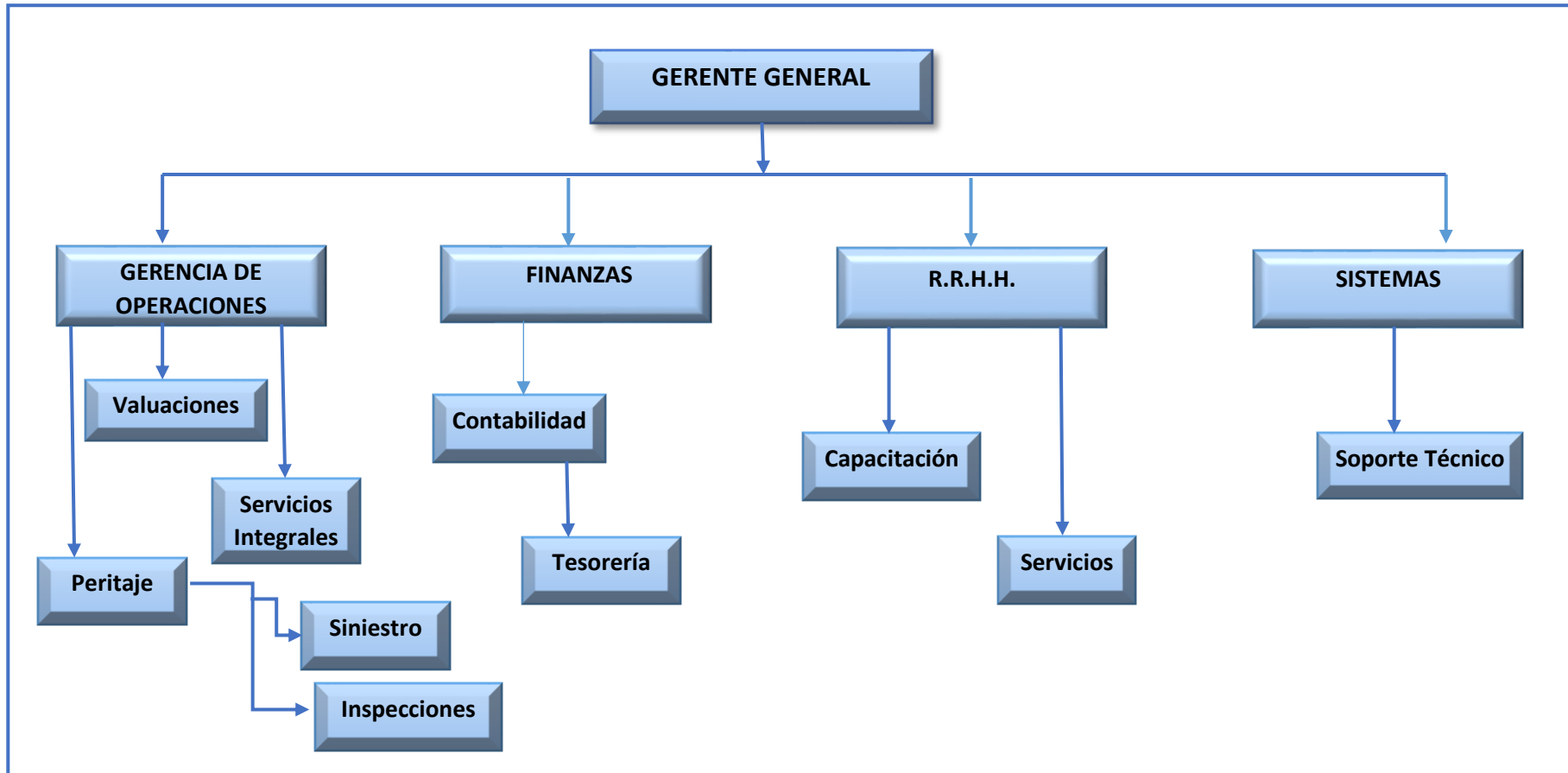
Dedicados con cumplir con nuestra misión, tenemos la idea de ubicarnos como una empresa de consultoría referida a nivel nacional e internacional, en ofrecer el apoyo y orientación profesional indicado, a compañías implicadas en querer mejorar perenemente sus métodos, sus desarrollo de trabajo, haciendo crecer sus ganancias y productividad de forma ambiental y saludablemente comprometida.

Misión

Con apego a nuestros valores, servir a nuestros usuarios los productos de la mejor calidad relacionados con la ingeniería naval, inspección y certificación de buques y sistemas navales que satisfagan sus necesidades, brindando asesoría y asistencia técnica relacionada con sus operaciones marinas y nuevos proyectos, para garantizar unidades flotantes seguras, ergonómicas y eficientes que preserven la vida, el ambiente y la propiedad en el espacio acuático.

Se presenta el organigrama de la empresa JRZ Ajustadores y Peritos de Seguros SAC:

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: *Elaboración propia*

Identificación de problemas

Diagrama de Ishikawa:

Se puede observar en la figura 5, las diferentes razones por la que el servicio de peritaje marítimo no se realiza de la mejor manera, ya que se presentan diferentes inconvenientes el cual hace que el servicio en oportunidades se haga deficiente. Esto también sucede por la improvisación que se pueda dar al momento de la inspección, el cual hace que se puede resolver el inconveniente de cierta forma, pero no se brinda un buen servicio con los tiempos indicados.

Esto también genera en muchos casos cierta demora en el servicio, el cual se viene reflejando en puntos que se puede visualizar en el diagrama; para realizar el servicio de peritaje se debe contar con toda la implementación necesaria además de las coordinaciones que se tiene que hacer con el cliente para que no se pierda demasiado tiempo al realizar el servicio, ya que si esto sucede genera un gasto adicional a la empresa por lo que no se puede permitir este tipo de problemas. Con respecto a lo indicado lo que se quiere es poder ofrecer un mejor servicio al cliente y que este pueda continuar con la contratación del servicio.

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

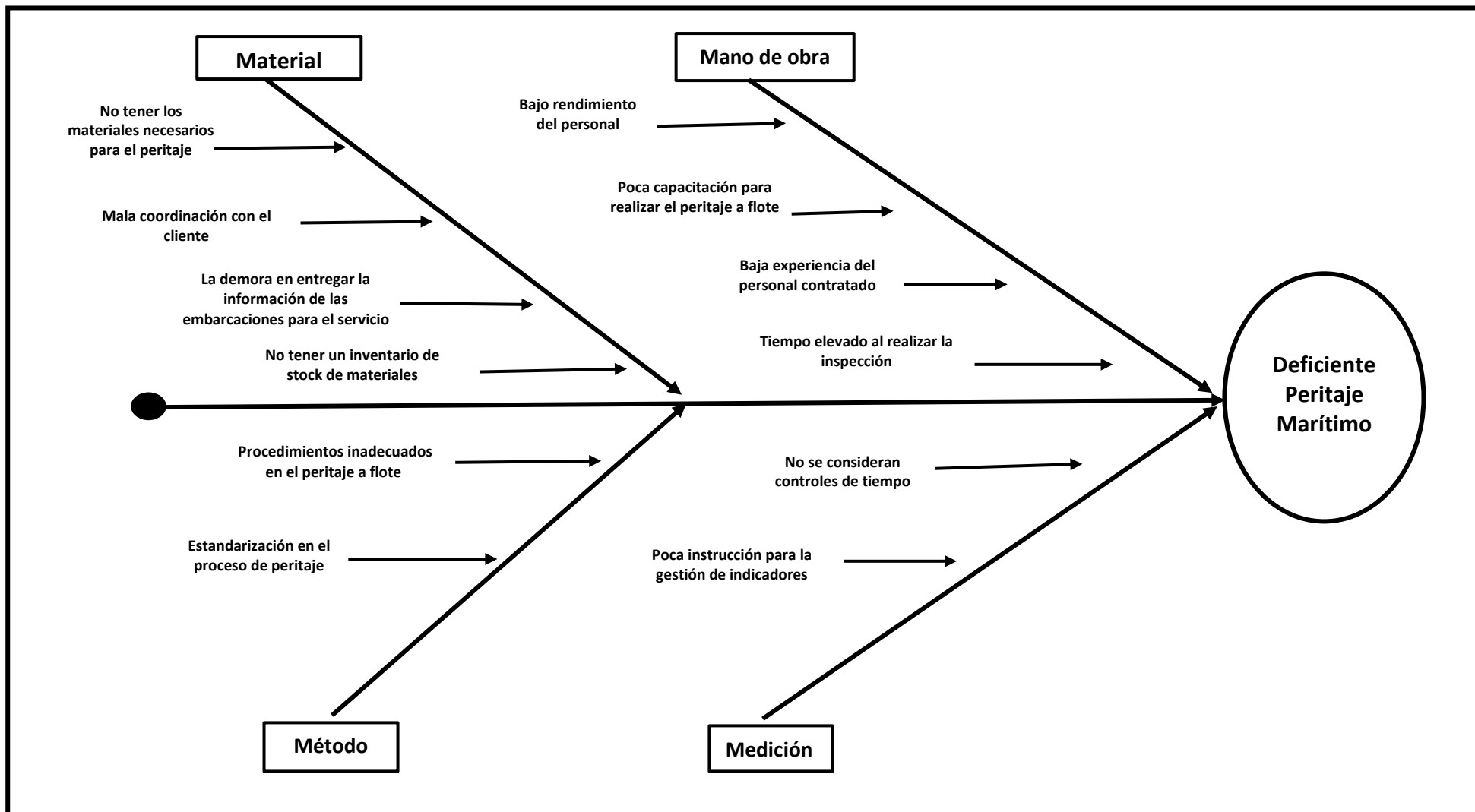


Figura 5 Diagrama de Ishikawa

Diagrama de Pareto:

En la figura, en el diagrama de Pareto se puede apreciar los posibles factores que se necesita mejorar para poder realizar un buen peritaje marítimo, resalta las debilidades en donde se debe enfocar para que el servicio que se quiere brindar a las empresas se realice en las mejores condiciones que se necesita.

CAUSA / PROBLEMA / FENOMENO	FRECUENCIA	PORCENTAJE ACUMULADO
La demora en entregar la información de las embarcaciones para el servicio	12	16%
La mala coordinación con el cliente	11	30%
No contar con los materiales necesarios para el peritaje	9	42%
Inapropiado inventario de stock y materiales y equipos	8	53%
Bajo rendimiento del personal	8	63%
Poca capacitación para realizar el peritaje a flote	7	72%
Baja experiencia al personal contratado	6	80%
Tiempo realizando el peritaje marítimo	5	87%
Procedimientos inadecuados en el peritaje a flote	4	92%
Estandarización en el proceso de peritaje	3	96%
No se consideran controles de tiempo	2	99%
Poca instrucción para la gestión de indicadores	1	100%

76

Tabla 2 Diagrama de Pareto

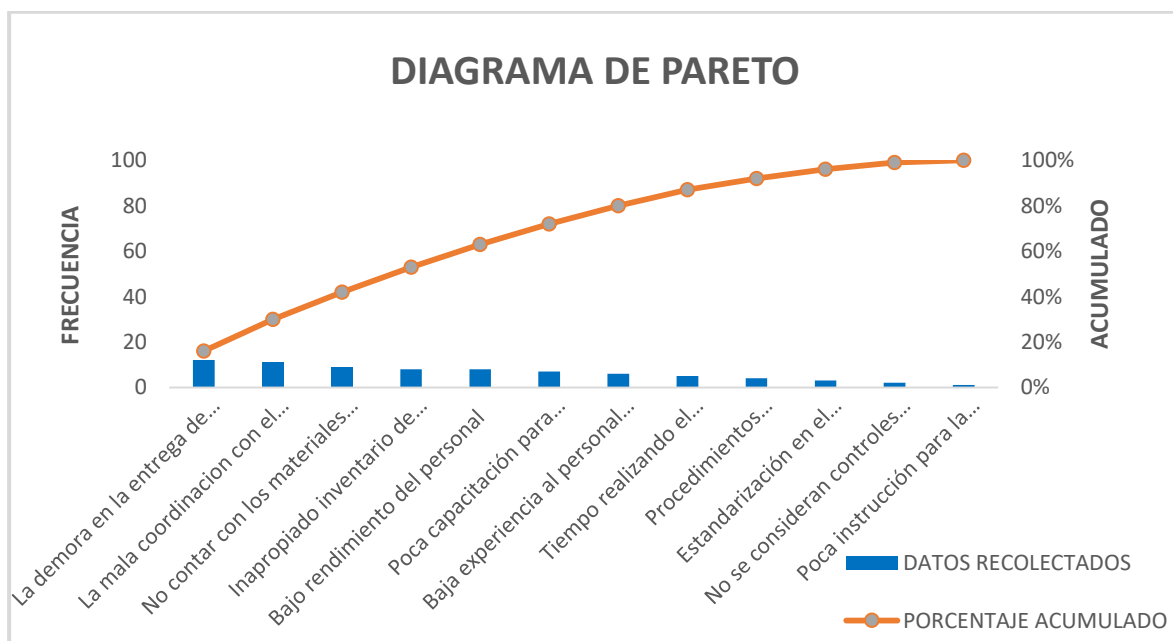


Figura 6 Diagrama de Pareto

Por tal se debe aplicar las buenas prácticas para ir resolviendo cada factor que se necesita repotenciar. En este diagrama vamos a explicar donde se concentra el porcentaje de los problemas que se genera en el trimestre tres del año en curso está generado por tres causas principales:

Muchas veces la demora en realizar la inspecciones se debe a que no se cuenta con la entrega de la información de la embarcación ya sea histórica o actual que se requiere para poder realizarla, de acuerdo a este inconveniente las inspecciones de peritaje marítimo no se pueden realizar en el tiempo quizás programado porque no se tiene los medios necesarios para poder tener el historial de la embarcación y así poder saber cómo plantear la inspección.

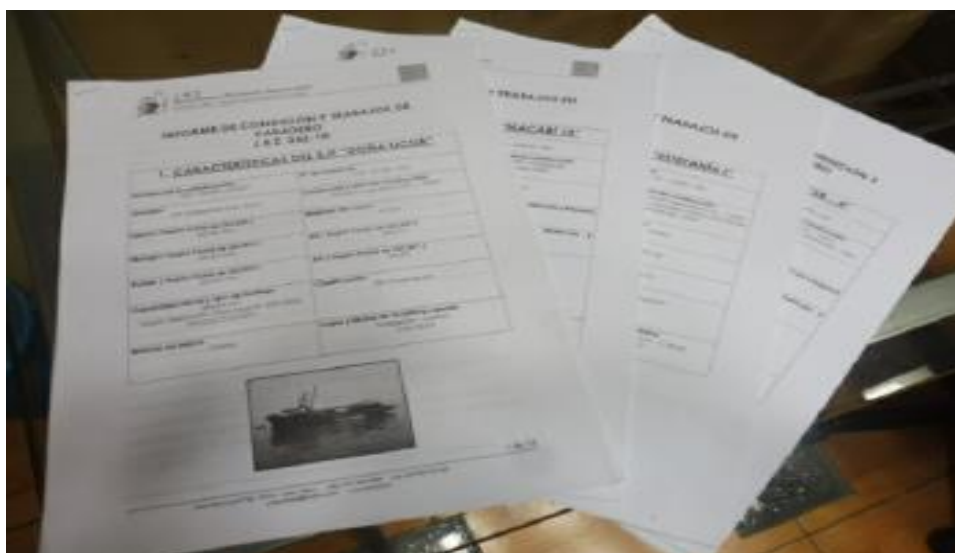


Figura 7 Formatos de Inspecciones

La inadecuada coordinación con el cliente, el cual hace que el servicio se pueda demorar y no se respete los tiempos programados, es por eso que este punto también es importante ya que mediante este tiempo de inicio ayuda a que también mejoremos el servicio de acuerdo al tipo de embarcación que se pueda presentar.



Figura 8 Coordinación del servicio

La inadecuada coordinación con el tener los materiales para poder realizar el servicio, el cual se tiene q mejorar realizando las coordinaciones necesarias antes de realizar el peritaje.



Figura 9 Materiales para el servicio

De acuerdo a las gestiones que se puedan realizar para mejorar estos tres problemas harán que los resultados en la prestación de peritaje marítimo brinde un servicio de mejor calidad.

Análisis de la variable independiente

Gestión Administrativa

De acuerdo a las dimensiones de esta variable podemos ver lo siguiente:

Planificación

De acuerdo a Münch (2006), indica “la planeación se encarga de anunciar el camino en donde se debe dirigir la empresa, esta pronosticará la ruta para así reducir en mayor proporción los peligros en el camino” (p.46). Así mismo adentro de la programación tenemos cuatro indicadores que son esenciales para este punto es precisar la misión, exponer los objetivos, concretar los propósitos para conseguirlos y por último proyectar los trabajos.

Organización

De acuerdo a Schermerhor (2010), nos demuestra que la, organización es la cantidad de colaboradores que laboran juntos para desarrollar un proyecto normal. Se puede decir que es un concepto social único que consiente a los colaboradores realizar labores que están mucho más allá del resultado personal. En este proceso mantenemos los siguientes indicadores que nos ayudaran a comprender mejor, la partición de la labor, determinar actividades, juntar labores en cargos o órganos, fijar recursos y terminando con el concepto de encargado y responsabilidad.

Dirección

De acuerdo a Münch (2006), destaca este punto que es la dirección, es la ejecución de los procedimientos de manera a la distribución de la organización, considerando el desempeño del personal a través de la motivaciones, tomar las decisiones, el dialogo y la acción del liderazgo.

De acuerdo a este proceso podemos ver los indicadores que nos ayudan a realizar el proceso: nombrar a las personas, coordinar los esfuerzos, informar, motivar, liderar y finalmente orientar.

Control

De acuerdo a Gutiérrez (2013), nos indica que el control es “un proceso que se efectúa para la supervisión de las actividades, esto con el fin de certificar que lo planeado se realice de acuerdo a lo planeado y si hay correcciones tomar la decisión de aplicarlas. De acuerdo a lo indicado, el control es solo comparar lo proyectado con los resultados y si hay correcciones solo tener que aplicarlas”.

Con los indicadores que se mencionan podemos ya definir estándares en el proceso, visualizar el desempeño, valorar el desempeño y lo último tomar acciones correctivas que ayude a que la compañía se pueda desarrollar en el mercado.

Análisis de la variable dependiente

Peritaje Marítimo

De acuerdo a (Larrucea, 2015).El trabajo de inspección o peritaje, se precisa como la valoración que desarrolla un inspector naval, individuo que examina y valúa las embarcaciones para alertar, valorar e informar sobre el estado y de igual forma lo que puede transportar, donde se puede indicar si una embarcación está en las condiciones de operatividad y navegación, reconociendo todo esto a través de un informe indicando que todos los equipos a bordo son los necesarios y sirven para regular las emergencias que se puedan dar al momento de navegar.

Diagrama del servicio de peritaje marítimo (Antes)

En el siguiente diagrama de actividades del proceso DAP del servicio de peritaje marítimo desde la coordinación del servicio hasta la entrega del informe culminado.

Fases del proceso						Tiempo (min)
Coordinación con el cliente para el servicio	X					15
Espera de respuesta de cliente para programar peritaje				X		30
Asignación de inspector para peritaje a flote	X					5
Traslado del inspector a la embarcación		X				25
Inspección del casco de la embarcación	X					10
Traslado del inspector hacia el puente de mando		X				3
Inspección al puente de mando	X					35
Traslado del inspector hacia la caseta acomodación		X				3
Inspección de la caseta de acomodación	X					20
Traslado a pique de popa		X				3
Inspección del pique de proa - pañol de cadenas	X					15
Traslado a la cubierta principal		X				3
Inspección de la cubierta principal - equipos de pesca	X					25
Inspección de la zona de lazareto o tanque de colisión	X					20
Traslado a sala de máquinas		X				3
Inspección de la sala de máquinas - equipos y motores	X					45
Traslado a las bodegas		X				3
Inspección de las bodegas de la embarcación		X				20
Traslado a sala de frío o refrigeración		X				3
Inspección de la sala de frío o refrigeración	X					25
Inspección de la sala de sonar	X					10
Traslado a zona de acomodación		X				3
Desarrollo del cuestionario con el motorista	X					15
Revisión de documentación de la embarcación	X					15
Espera para traslado del inspector al muelle				X		15
Traslado del inspector de la embarcación al muelle		X				20
Elaboración del informe pericial	X					60
Entrega del informe al responsable para revisar	X					15
Revisión del contenido de informe pericial			X			20
Corrección del informe pericial por fallas u omisiones	X					20
Elaboración de tabla de valuación	X					25
Impresión del informe pericial	X					10
Revisión y firmado del informe por el responsable	X					5
Envío del informe a Compañía de seguros o cliente	X					20

Tabla 3 Diagrama DAP

Se puede observar en el cuadro los tiempos que se utiliza para realizar el servicio de inspección o peritaje marítimo en una embarcación estándar, de acuerdo a estos datos obtenidos en una inspección se quiere mejorar ciertos puntos y quizás la manera de desarrollar el servicio de la mejor manera, para así poder mejorar la propuesta que tenemos en este servicio de tiempo que es de 564 minutos, desde el inicio que es con la comunicación del cliente hasta poder entregar el informe. Ya con este proyecto se podrá ir mejorando el servicio y la idea también reducir gastos administrativos que se podrían generar si es que lo hubiera De acuerdo a esta muestra de tiempos con una embarcación estándar se puede ver que solo el servicio de peritaje a la embarcación es de 279 minutos por lo que el servicio se tiene que mejorar además de que existen tiempos muertos que son las esperas y los traslados en el que se pierde un promedio de 60 minutos y también se considera el tiempo desde el inicio del servicio hasta la entrega del informe donde se tiene un tiempo de 225 minutos el cual también se tiene que mejorar para la entrega del informa al cliente.

Tiempo de inspección = 279 minutos

Tiempo desarrollo del informe = 285 minutos

2.8.2. Propuesta de mejora

Estrategia a utilizar

Luego de haber observado algunos de las dificultades que se pueden presentar en el servicio de inspección o peritaje marítimo se propone mejorar el servicio y esto propone a que los tiempos utilizados en el servicio de peritaje sean mejorados y esto permita que el servicio se desarrolló en un tiempo prudente y quizás se pueda estandarizar para así ya saber cuánto tiempo se va a considerar para el servicio.

Para llegar a realizar esto la propuesta de mejora se basara en recopilar información de los tiempos que se tienen que tener para de ahí sacar los tiempos promedios y sobre eso poder trabajar para mejorar el servicio en las inspecciones o peritajes marítimos.

Cronograma de implementación de la propuesta

Se puede observar el detalle cuadro en el que se programa el desarrollo de las actividades de la propuesta de mejora de acuerdo a información que se ha recopilado en el campo de trabajo.

Actividades	Semana									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Diagnóstico de situación actual										
Coordinar las reuniones para poder implementar el nuevo método de peritaje.										
Determinación la forma del nuevo servicio de peritaje a flote										
Evaluación de propuestas de implementación										
Implementación de la mejora del servicio										
Verificación y evaluación de la propuesta										

Tabla 4 Cronograma de implementación

2.8.3. Implementación de la propuesta de mejora

Coordinar las reuniones para poder implementar el nuevo método de peritaje.

De acuerdo al análisis de la situación actual se tuvo que coordinar con los encargados del área de peritaje para poder explicar la nueva implementación del servicio de peritaje a bordo de acuerdo a las diferentes fallas que se vienen observando al momento de realizar las inspecciones y cuando se entrega el informe para su respectiva revisión el cual se ve las diferentes deficiencias que todavía se ve que están sucediendo.



Figura 10 Reunión del personal

Determinación la forma del nuevo servicio de inspección o peritaje a bordo

Determinar la nueva propuesta de la mejora del inspección de peritaje a bordo, esto de acuerdo a mejorar los tiempos en todo el procedimiento del servicio, desde la llamada, la coordinación con el cliente y después el desarrollo del servicio, para esto último se tienen que considerar varios aspectos del cual también haga que el servicio pueda demorar, tenemos varios factores:

- Los cambios de clima o condición del mar.
- El traslado del inspector de acuerdo a la zona donde va a realizar el servicio.
- El traslado del inspector a la embarcación designada ya que se puede presentar los percances por trámite del cliente.

Pero de igual forma la propuesta de mejora tiene que contemplar estos problemas que se puedan generar al momento de la inspección, es por eso que al momento de la coordinación se tiene que presentar un margen de tiempo con los posibles inconvenientes que se puedan dar. Para esto se tiene que realizar las coordinaciones respectivas para realizar el servicio.

Para realizar esta propuesta de mejora se realizó un seguimiento de las inspecciones realizadas entregando al perito o inspector un formato donde indica el tiempo que utiliza para realizar el servicio. De igual forma se realizaron las capacitaciones respectivas para que esto también ayude a que el personal conozca mejor el trabajo a bordo y pueda desarrollarse

de la mejor forma tratando de mejorar la propuesta en cumplir mejores tiempos en la inspección.

Cumplimiento de inspección

La evaluación del tiempo promedio se dio de acuerdo a la información recopilada con los formatos que se dieron para medir los tiempos antes de realizar la mejora, estos datos fueron tomados del servicio de peritaje que se ha realizado a las diversas embarcaciones marítimas de acuerdo a inspecciones solicitadas por las compañías de seguros o a pedido de los clientes dueños de las pesqueras.

De acuerdo a esta información se pudo determinar el tiempo promedio que se tiene para cada zona donde se tiene que realizar las inspecciones y esto ayuda a poder mejorar los tiempos en el nuevo proceso que se quiere implementar para mejorar el servicio de inspecciones o peritaje marítimo.

Tiempos realizados en las inspecciones realizadas durante el tiempo de prueba. (Antes)

Tiempos en el servicio de peritaje marítimo

N°	ZONAS DE INSPECCIÓN	INSPECCIONES DE EMBARCACIONES A FLOTE																		PROM
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	Coordinación con el cliente para el servicio	15	15	17	13	17	18	17	16	16	18	17	15	15	16	17	15	16	16	
2	Espera de respuesta de cliente a programar peritaje	26	28	29	29	30	32	30	29	33	32	29	28	30	32	31	30	30	30	
3	Asignación del inspector para el peritaje a flote	5	5	10	11	7	8	6	4	5	7	5	7	5	6	7	5	6	6	
4	Traslado del inspector a la embarcación	27	25	27	30	33	43	35	39	34	45	33	31	30	33	36	32	33	33	
5	Inspección del casco de la embarcación de proa a popa	12	9	10	8	12	11	8	9	8	9	12	11	8	9	8	12	10	10	
6	Traslado al puente de mando	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	Inspección del puente de mando, equipos electrónicos, sistema eléctrico, cartas de navegación.	35	38	40	45	36	39	45	30	33	34	36	39	45	30	33	35	37	37	
8	Traslado a la caseta de acomodación	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	
9	Inspección de caseta de acomodación, cocina, camarotes de la tripulación, equipos de seguridad	25	27	27	28	20	27	30	25	24	27	20	27	30	25	24	25	26	26	
10	Traslado al pique de proa	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
11	Inspección de pique de proa, pañol de cadenas	15	12	14	15	16	17	15	12	15	16	16	17	15	12	15	14	15	15	
12	Traslado a la cubierta de la embarcación	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
13	Inspección de condición estructural de cubierta principal y equipos de pesca	25	28	30	35	35	40	30	25	30	33	35	40	30	25	30	32	31	31	
14	Traslado a lazareto o tanque de colisión	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
15	Inspección de condiciones de lazareto, tanque de colisión y sistema de gobierno	20	15	15	18	17	15	16	14	15	19	17	15	16	14	15	19	16	16	
16	Traslado a sala de máquinas	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	
17	Inspección de sala de máquinas, revisión de motor principal, motores auxiliares, equipos	45	50	40	39	43	40	37	38	39	42	43	40	37	38	39	53	41	41	
18	Traslado a bodegas	4	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	
19	Inspección de las bodegas de la embarcación	20	25	23	18	23	22	20	23	25	25	23	22	20	23	25	24	23	23	
20	Traslado a la sala de frío o refrigeración	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
21	Inspección de la sala del sistema de refrigeración, equipos, sistema eléctrico	25	23	25	27	29	31	27	23	27	23	29	31	27	23	27	28	27	27	
22	Inspección de la sala de sonar, estructura y equipos	10	12	12	11	12	10	10	12	13	13	12	10	10	12	13	15	12	12	
23	Traslado a la acomodación	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
24	Recopilación de información con el motorista de acuerdo a cuestionario de la embarcación	15	15	17	19	20	14	15	17	15	15	20	14	15	17	15	18	16	16	
25	Presentación de documentación certificada de la embarcación, toma de fotos	15	20	12	15	17	19	20	15	16	15	17	19	20	15	16	20	17	17	
26	Espera para el traslado del inspector al muelle	25	28	30	25	23	28	26	30	33	38	27	25	25	20	20	25	27	27	
27	Traslado del inspector al muelle	20	24	25	23	20	30	29	25	19	22	26	25	28	25	23	20	24	24	
28	Elaboración del informe de la embarcación	60	55	70	79	85	67	59	66	74	69	85	67	59	66	74	67	69	69	
29	Revisión del informe de la embarcación	25	30	26	29	30	33	34	36	37	34	30	33	34	36	37	35	32	32	
30	Corrección del informe del perito	20	23	21	20	22	25	24	21	23	22	22	25	24	21	23	24	23	23	
31	Elaboración de tabla de valuación	25	27	28	30	29	31	30	29	31	26	29	31	30	29	31	33	29	29	
32	Impresión del informe pericial	10	10	10	10	11	12	11	10	12	10	11	12	11	10	12	11	11	11	
33	Firmado del informe por los peritos	5	5	6	5	4	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	

Tabla 5 Tiempos realizados

En la tabla de inspecciones ejecutadas en la etapa de antes de aplicar el proceso se puede observar los tiempos utilizados en las diferentes zonas de las embarcaciones, hallando un tiempo promedio de 16 informes de embarcaciones a flote teniendo como resultado solo en el recorrido de la embarcación un promedio de 328 minutos, después tenemos un promedio de 221 minutos solo por trámite administrativo, así mismo el tiempo utilizado para el traslado que es de 57 minutos, teniendo como resultado que la entrega del informe completo

es de 607 minutos el cual es un tiempo bastante prolongado el cual se tiene que mejorar para que de esto dependa la entrega de los informes en el tiempo estimado.

La secuencia presentada de fotos es para exponer la manera secuencial de algunas de las zonas en donde se toma los tiempos para realizar las inspecciones o peritaje marítimo:

Tiempo para el traslado desde el muelle a la embarcación.



Figura 11 Espera del traslado a la embarcación

Tiempo de inspección de la cubierta de la embarcación.



Figura 12 Inspección cubierta de la embarcación

Tiempo de inspección de la sala de máquinas y sala de frio de la embarcación.



Figura 13 Inspección sala de máquinas

Tiempo de inspección del puente de mando de la embarcación.

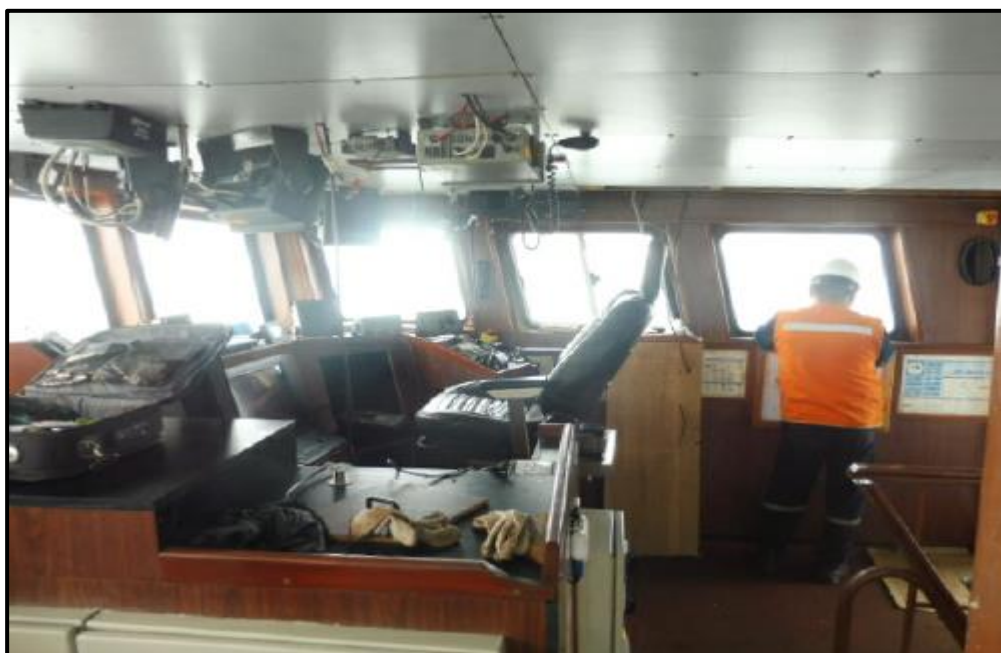


Figura 14 Inspección puente de mando

Tiempo de inspección de la zona de acomodación de la embarcación.



Figura 15 Inspección zona de acomodación

Calidad del informe

Después de recopilar la información con respecto a los servicios de peritaje marítimo se pudo también obtener resultados respecto a los tiempos y los errores que se cometió al realizar el servicio antes de aplicar la propuesta de mejora. De acuerdo a resultados se pudo levantar información que presentaron errores por no tener los datos requeridos. De igual forma se pudo tener información de los trabajos que fueron observados por la compañía aseguradora o el cliente de acuerdo a la inspección realizada.

CALIDAD DEL INFORME PERICIAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	PROM
Informes proyectados	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Total de informes periciales elaborados	5	5	6	6	5	2	3	1	3	3	4	1	5	6	6	2	4
Informes con omisiones o falta de información respecto a la embarcación	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	2
Porcentaje de Informes con omisiones o falta de información respecto a la	60%	60%	50%	33%	40%	50%	67%	100%	67%	33%	50%	100%	60%	50%	17%	50%	55%
Cantidad de informes con observaciones por la aseguradora o cliente.	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2
Porcentaje de informes con observaciones por la aseguradora o cliente.	40%	40%	33%	50%	40%	50%	33%	100%	67%	33%	50%	100%	40%	50%	50%	50%	52%

Tabla 6 Calidad del informe

En la siguiente tabla 6, se puede observar que en el cuadro de acuerdo a inspecciones realizadas se ve un porcentaje de casi 55% por informes con omisiones o falta de información que se requiere para completar el informe en lo que se ve que el servicio no es completamente eficiente y así mismo se puede observar que se tiene un 52% de informes que fueron observados por el cliente o la compañía aseguradora. De acuerdo a esto se puede ver que el servicio no se está realizando de acuerdo a los tiempos que se planean además de no tener la información requerida para poder tener la mejor calidad del informe pericial.

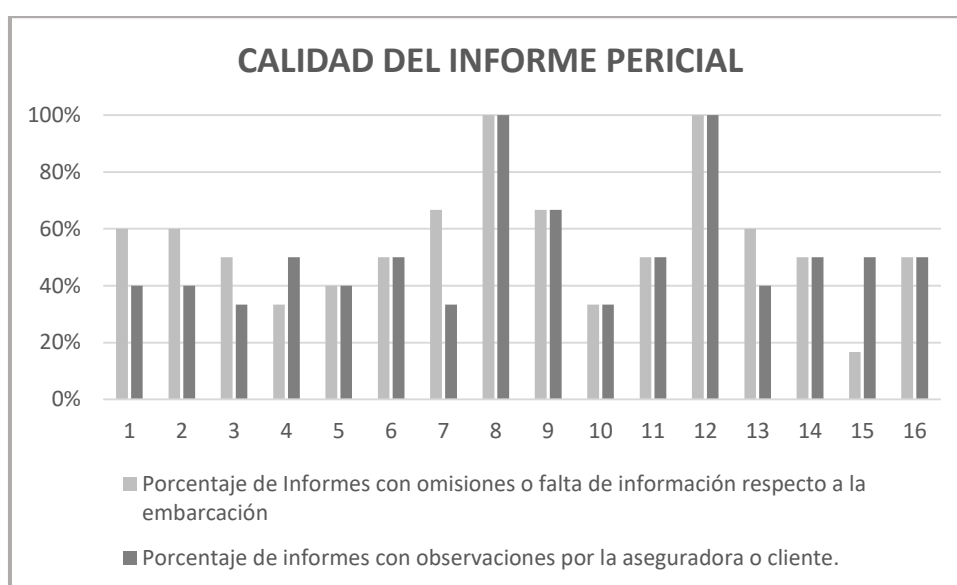


Figura 16 Porcentaje de la calidad de informe antes

Sobre costo del informe

Se pudo también observar que de los informes trabajados existía un porcentaje de informes con observaciones el cual generaba una cantidad de penalidades los cuales hacían que el costo del servicio brindado no sea al 100 % ya que de acuerdo a una observación se aplicaba la penalidad de un 15% el cual afectaba la condición del servicio disminuyendo los montos de la gestión para la empresa.

		INSPECCIONES DE EMBARCACIONES A FLOTE																
Nº	ZONAS DE INSPECCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
1	Costo por el servicio de peritaje marítimo	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200
2	Costo de Inspecciones proyectadas por mes	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	307200
3	Cantidad de inspecciones por mes	3	4	3	4	4	6	5	6	5	3	2	4	6	2	4	5	66
4	Costo total del servicio de peritaje por semana	9600	12800	9600	12800	12800	19200	16000	19200	16000	9600	6400	12800	19200	6400	12800	16000	211200
5	Cantidad de informes con penalidades	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	4	1	2	3	37
6	Costo de penalidad por el peritaje de 15 %	960	1280	640	1280	1920	1920	1280	1920	1920	1280	640	1920	2560	640	1280	1920	23360

Tabla 7 Informes con penalidades

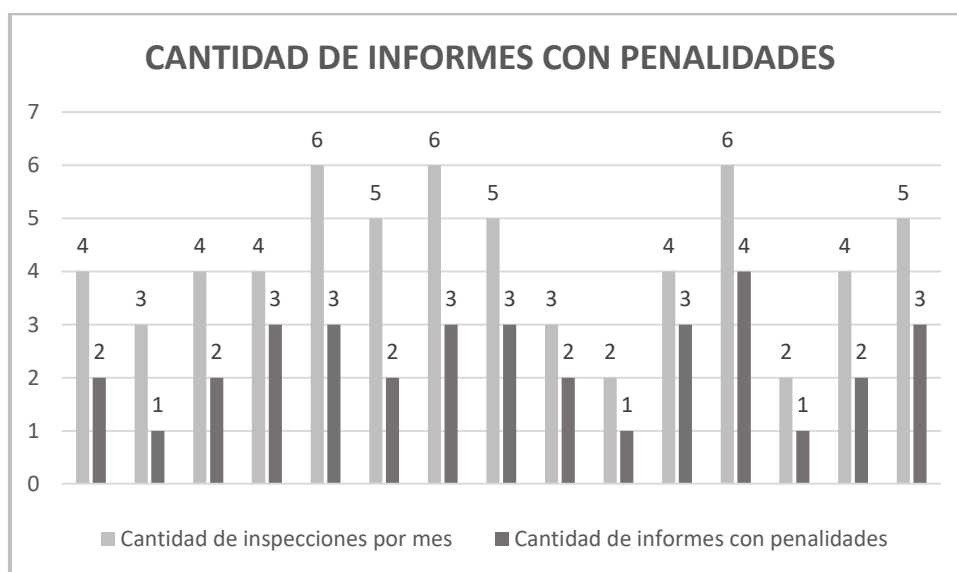


Figura 17 Informes con penalidades

Evaluación de propuestas de implementación. De acuerdo a la presentación de la propuesta se procede a proponer la propuesta de mejora en donde se hace presente de los requerimientos necesarios para la implementación y para esto se pudo definir algunas de las compras que se necesita para poder implementar el proceso y así se pueda realizar la mejora el servicio en un promedio de 90 días, aplicando los gastos del personal que aplicara el proceso además del material requerido para la mejora.

Evaluación de la propuesta de implementación

Costo de la propuesta

NRO.	NOMBRE DEL COSTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO TOTAL
1	COSTOS DE RECURSOS HUMANOS	90 días	S/ 15,300
2	COSTO DE MATERIALES	90 días	S/ 350
3	COSTOS DE EQUIPOS		S/ 1,500
	COSTO TOTAL DE IMPLEMENTACION D ELA MEJORA		S/ 17,150

Fuente: elaboración propia

Implementación de la mejora del servicio

Se comienza a realizar la mejor manera de ejecutar el servicio de peritaje marítimo considerando los siguientes cambios y puntos a mejorar.

Al inspector, se le hace entrega de un formato (Formato 01) donde ira desarrollando el proceso de inspección de acuerdo a lo indicado en reuniones con el fin de ver cuánto se demora en realizar la inspección de acuerdo a la zona. Con este procedimiento podremos tener un desarrollo de actividades para luego encontrar el mejor tiempo medio de acuerdo a la zona en el peritaje.

Se elaborara un cuadro donde se aprecie los tiempos de cada sector de la nave a fin de hallar un tiempo promedio para cada sector y de esa forma ir revisando y viendo si se puede llegar a mejorar los tiempos.

Por otro lado al igual de ver los tiempos, se podrá revisar y evaluar si el informe está completo y si no falta información del cual se tiene que tener toda la necesaria y requerida

para realizar el informe ya que sin esta información podemos tener inconvenientes al momento de realizar el informe y esto no sea entregada a tiempo para que el personal encargado de realizarlo lo realice en el tiempo estimado.

Es necesario así mismo de acuerdo a los tiempos mejorados y a la calidad del informe solicitado tener todo estos puntos, para que así el informe se pueda entregar en el tiempo indicado y esto no incurra en tener que afrontar penalidades por no entregar el informe respectivo en el tiempo indicado el cual es necesario para que la empresa pueda tener mejor ingreso al departamento contable y eso de igual forma se ofrezca una buena calidad de servicio y la mejora continua.

Verificación y evaluación de la propuesta

Después de desarrollar el proceso de implementar la nueva mejora en el servicio de inspecciones de peritaje marítimo se procede a verificar el desarrollo de los pasos que se tuvo que realizar para que el servicio se haya cumplido de acuerdo a las etapas de implementación que se pudo definir, esto con el fin de que si hay algo que implementar se haga en el tiempo indicado.

2.8.4. Resultados de la implementación de la propuesta de mejora

Planeamiento y programación (después)

Tiempo del peritaje

Después de realizar la propuesta de mejora con el tiempo en el servicio de inspecciones o peritaje marítimo en las embarcaciones marítimas se pudo recopilar la información de acuerdo a resultados de cada uno de los colaboradores o inspectores que se requirió para realizar el servicio. Después de obtener la información se pudo observar las mejoras de los tiempos en cada uno de las zonas de la embarcación de acuerdo al tiempo promedio que se pudo verificar y obteniendo una mejora en el servicio de 456 minutos.

Tiempos mejorados en el servicio de peritaje marítimo (Después)

		INSPECCIONES DE EMBARCACIONES A FLOTE																	
N°	ZONAS DE INSPECCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	PROM	
1	Coordinación con el cliente para el servicio	10	8	8	7	8	7	10	8	8	8	10	7	8	7	7	7	8	
2	Espera de respuesta de cliente a programar peritaje	20	18	21	19	17	15	16	15	15	14	15	13	13	13	12	13	16	
3	Asignacion del inspector para el peritaje a flote	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	Traslado del inspector a la embarcación	25	30	33	40	44	45	35	33	38	45	34	29	33	35	40	29	36	
5	Inspección del casco de la embarcación de proa a popa	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	4	5	
6	Traslado al puente de mando	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	Inspección del puente de mando, equipos electrónicos, sistema eléctrico, cartas de navegación.	25	22	23	21	20	20	21	20	23	21	20	21	20	21	22	20	21	
8	Traslado a la caseta de acomodación	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	Inspección de caseta de acomodación, cocina, camarotes de la tripulación, equipos de seguridad.	15	16	17	15	14	14	13	14	15	15	12	13	12	13	15	14	14	
10	Traslado al pique de proa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	Inspección de pique de proa, pañol de cadenas	8	10	8	6	7	9	8	6	7	6	5	6	7	7	6	6	7	
12	Traslado a la cubierta de la embarcación	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	Inspección de condición estructural de cubierta principal y equipos de pesca	15	18	15	16	15	15	15	17	15	16	15	14	17	14	15	12	15	
14	Traslado a lazareto o tanque de colisión	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	Inspección de condiciones de lazareto, tanque de colisión y sistema de gobierno.	10	12	11	10	12	11	10	10	12	12	11	10	10	11	12	10	11	
16	Traslado a sala de máquinas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	Inspección de sala de máquinas, revisión de motor principal, motores auxiliares, equipos.	35	33	30	31	30	29	33	35	37	35	37	34	33	35	33	31	33	
18	Traslado a bodegas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	Inspección de las bodegas de la embarcación.	20	21	20	23	17	15	15	17	18	15	14	15	16	16	15	15	17	
20	Traslado a la sala de frío o refrigeración	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	Inspección de la sala del sistema de refrigeración, equipos, sistema eléctrico,	22	23	20	21	22	20	21	20	21	20	21	20	21	21	21	20	21	
22	Inspección de la sala de sonar, estructura y equipos.	10	10	9	8	10	9	10	11	9	8	9	8	8	10	11	9	9	
23	Traslado a la acomodación	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	Recopilación de información con el motorista de acuerdo a cuestionario de la embarcación	15	15	15	15	14	13	15	15	15	15	15	13	14	12	13	12	14	
25	Presentación de documentación certificada de la embarcación, toma de fotos	12	13	0	12	0	10	11	10	11	10	9	0	10	11	12	11	9	
26	Espera para el traslado del inspector al muelle	24	28	27	30	32	25	23	23	25	25	30	25	37	23	26	20	26	
27	Traslado del inspecto al muelle	23	28	22	28	30	28	26	25	20	25	24	22	24	23	21	20	24	
28	Elaboración del informe de la embarcación	50	56	61	58	60	55	50	54	59	64	58	55	53	50	52	48	55	
29	Revisión del informe de la embarcación	20	22	20	21	20	26	23	26	24	23	21	22	22	23	24	21	22	
30	Corrección del informe del perito	15	15	15	15	13	10	15	13	11	10	14	15	14	12	11	10	13	
31	Elaboración de tabla de valuación	25	20	25	25	30	32	30	33	30	31	35	33	30	32	30	29	30	
32	Impresión del informe pericial	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
33	Firmado del informe por los peritos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Tabla 8 Tiempos mejorados de peritaje en el 2019

Calidad del Informe

En el proceso de mejorar la calidad del informe se puede desarrollar de igual manera el proceso de también mejorar la forma como se realizaban las inspecciones tratando de reunir toda la información necesaria para poder realizar el informe de acuerdo al formato de inspecciones el cual es necesario para poder completar la información que se requiere de la embarcación y así no tener problemas de errores o falta de información que amerite nuevas vistas a la embarcación.

CALIDAD DEL INFORME PERICIAL DESPUES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	PROM
Informes proyectados	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Total de informes periciales elaborados	6	3	4	6	2	4	2	3	6	4	6	4	4	3	3	3	4
Informes con omisiones o falta de información respecto a la embarcación	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
Porcentaje de Informes con omisiones o falta de información respecto a la embarcación	17%	33%	25%	33%	50%	25%	50%	33%	33%	25%	33%	25%	50%	33%	33%	33%	33%
Cantidad de informes con observaciones por la aseguradora o cliente.	1	2	1	0	2	1	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1
Porcentaje de informes con observaciones por la aseguradora o cliente.	17%	67%	25%	0%	100%	25%	100%	0%	17%	25%	0%	25%	25%	0%	33%	0%	29%

Tabla 9 Calidad del informe 2019

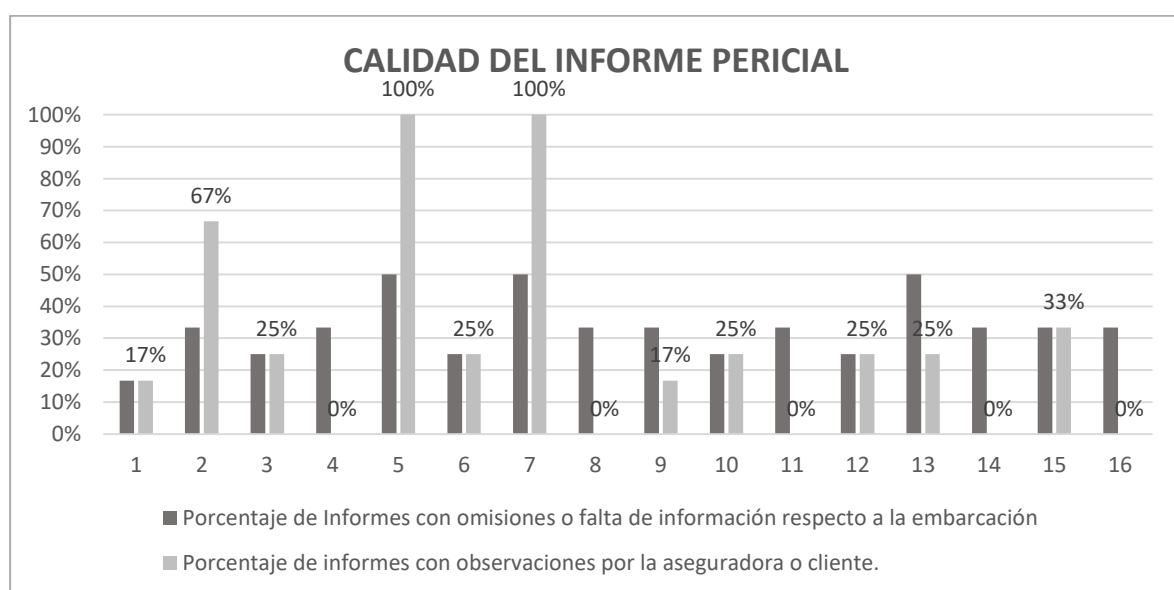


Figura 18 Calidad del informe después

Sobre Costo del Servicio

Después de haber desarrollado el tiempo y haber mejorado en la entrega de los informes con la menor carga de errores, se puede ahora ver los ahorros que se puede tener al no cargar al costo del servicio las penalidades que se pueda dar por los errores o falta de información del servicio el cual implica que los costos sean mejores para la empresa.

N°	ZONAS DE INSPECCIÓN	INSPECCIONES DE EMBARCACIONES A FLOTE																TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Costo por el servicio de peritaje marítimo	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200
2	Costo de Inspecciones proyectadas por mes	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	19200	307200
3	Cantidad de inspecciones por mes	5	5	4	6	1	4	3	3	6	4	3	6	2	6	5	6	69
4	Costo total del servicio de peritaje por mes	16000	16000	12800	19200	3200	12800	9600	9600	19200	12800	9600	19200	6400	19200	16000	19200	220800
5	Cantidad de informes con penalidades	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	15
6	Costo de penalidad por el peritaje de 15 %	480	640	640	0	640	640	640	640	640	640	640	1280	640	640	0	640	9440

Tabla 10 Costo del servicio

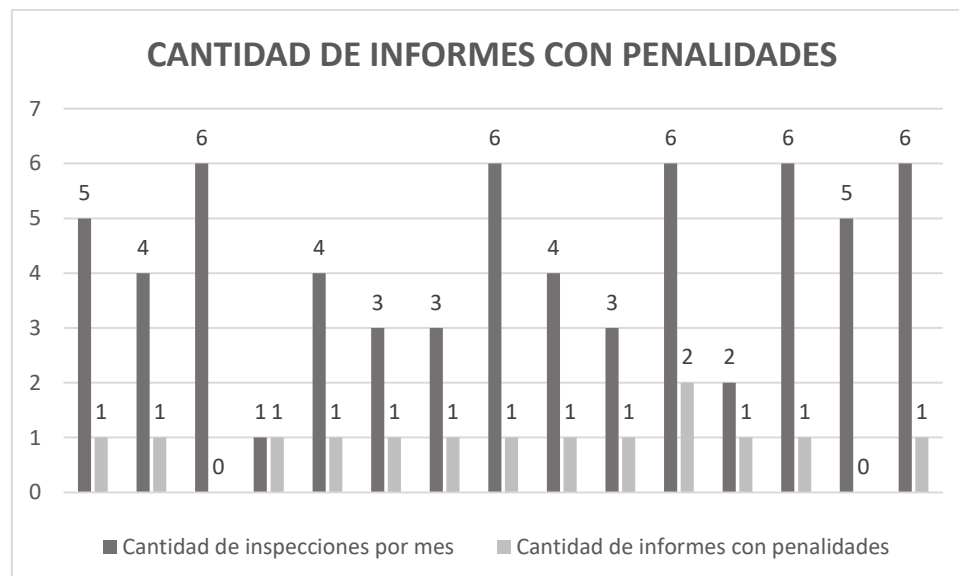


Figura 19 Costos de servicio mejorado

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Tiempo del peritaje

En la figura 20 se puede apreciar cómo han mejorado los tiempos en todas las zonas de la embarcación esto con la proyección de aplicar la inspección de acuerdo a lo programado y desarrollado un plan estratégico en la que se plantea que la inspección sea realizada de acuerdo al orden como se ha planteado en las reuniones. Se puede ver la diferencia de tiempos aplicados a los anteriores.

Se puede observar que los tiempos han mejorado significativamente teniendo como resultado que para la inspección de la embarcación en campo solo se necesitó 231 minutos, al igual que para el trámite administrativo se necesitó de 165 minutos y el tiempo de traslado se requirió de 60 minutos, no varía mucho ya que es un proceso que no se puede definir por las diferentes razones que se puedan dar en el momento de la inspección. Esto quiere decir que nuestro proyecto pudo reducir el tiempo global a 455 minutos.

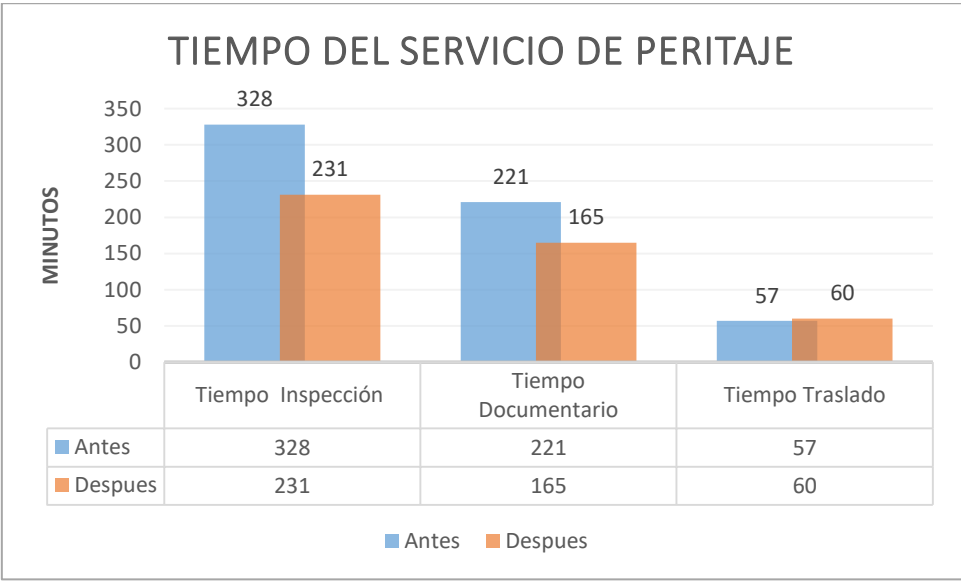


Figura 20 Tiempo de servicio

Calidad del informe

En la figura 21 se puede observar que el porcentaje de informes con omisiones o falta de información ha disminuido significativamente teniendo un promedio de 33% en las últimos dieciséis semanas del año, del mismo modo podemos observar que el porcentaje de informes con observaciones por la aseguradora o cliente ha disminuido en un 29% el cual indica que también eso ayuda a que las penalidades disminuyan considerablemente.

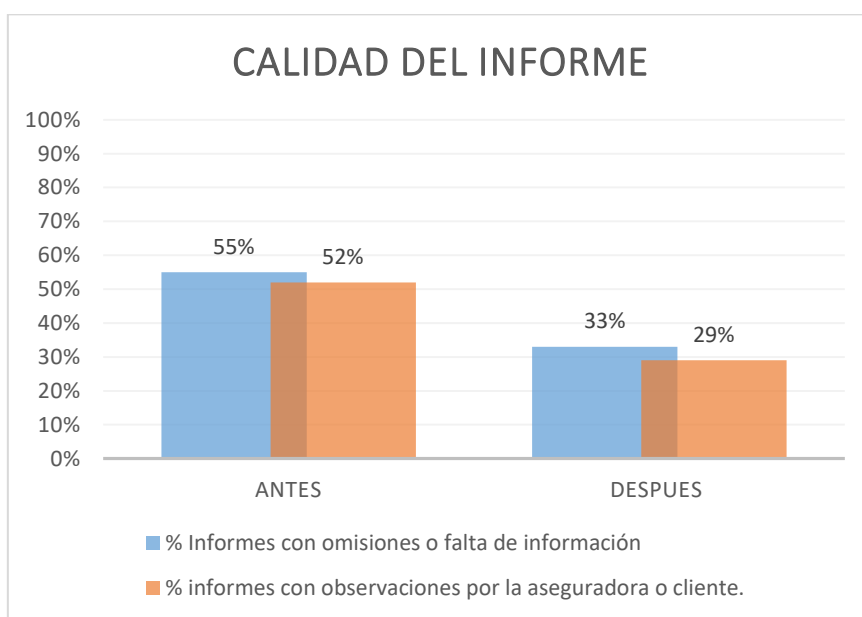


Figura 21 Calidad del servicio

Sobre costo del servicio de peritaje

En la figura 22 se puede observar la mejora de los servicios en los últimos dieciséis semanas, obteniendo un mejor resultado para la empresa, teniendo menos informes con errores y devoluciones lo que indica que se ha reducido la cantidad de informes y esto amerita el menor descuento de las penalidades correspondiente y se ve que el ahorro significativo ya que antes de realizar la mejora se tenía un monto de penalidad por S/ 23,360 nuevos soles luego de implementar la mejora se logró reducir los reclamos y por tal las penalidades llegando a reducir a el monto de S/ 9,440, habiendo encontrado una diferencia de descuento de los servicios de S/ 13,920 nuevos soles en el periodo indicado.

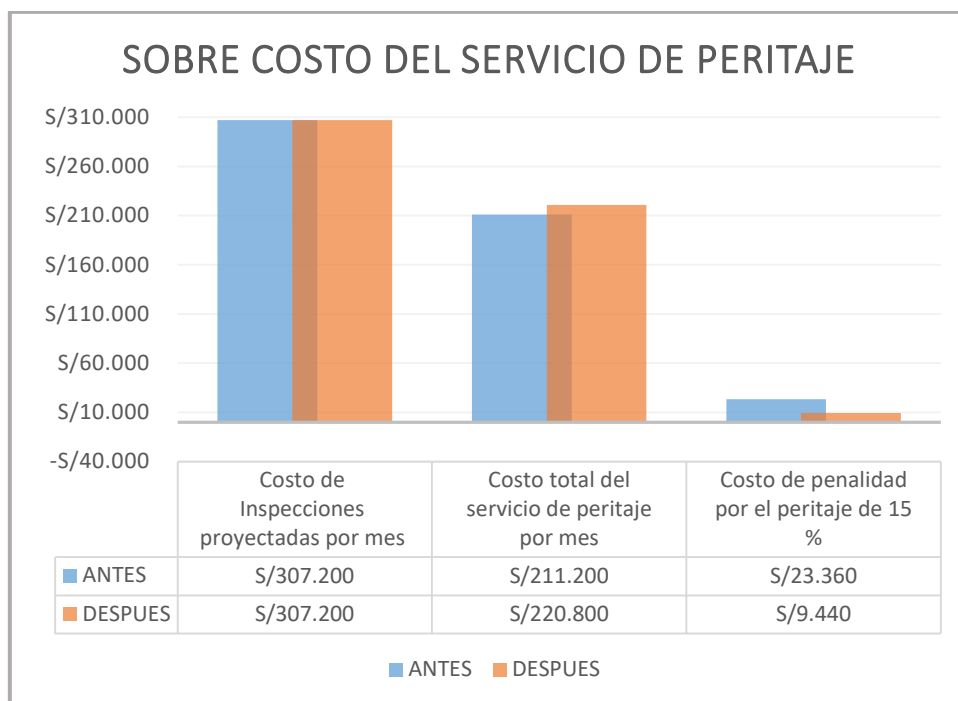


Figura 22 Sobre costo del servicio

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Análisis de la hipótesis general

Ha: La aplicación de la gestión administrativa mejora el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Se efectúa la contrastación y validación de las hipótesis específicas, mediante el uso de un estadígrafo paramétrico y no paramétrico dependiendo de la significación de las series de datos. Al validarse todas las hipótesis específicas, se infiere que es aceptada y validada la hipótesis general. En ese sentido queda señalado que la aplicación de la gestión administrativa mejora el peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica

H_a: La aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

A fin de poder contrastar la hipótesis específica es necesario primero determinar si los datos que corresponden a las serie del tiempo antes y después tienen un comportamiento no paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son de 16 semanas, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Shapiro-wilk: Es la prueba realizada para muestras pequeñas (<30)

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla 30: Prueba de normalidad de la primera hipótesis específica

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo antes	,977	16	,930
Tiempo después	,866	16	,024

De la tabla 30, se puede verificar que la significancia del cumplimiento del peritaje, antes es 0.930 y después 0.024, dado que el tiempo antes es mayor que 0.05 y después es menor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de Wilcoxon.

.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: La aplicación de la gestión administrativa no mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Ha: La aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} > \mu_{Pd}$$

Tabla 31: Estadístico descriptivo de la primera hipótesis específica

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Tiempo antes	16	607,13	24,052	6,013
Tiempo después	16	453,94	16,953	4,238

De la tabla 31, ha quedado demostrado que la media del tiempo antes (607,13) es mayor que la media del tiempo después (453,94), por consiguiente no se cumple **H₀**: $\mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna. En este sentido queda demostrado que la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el *pvalor* o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambos tiempos.

Regla de decisión:

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho_{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 32: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para Tiempos

	tiempo después - tiempo antes
Z	-3,517 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

De la tabla 32, se puede verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada a el tiempo antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica

Ha: La aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

A fin de poder contrastar la segunda hipótesis específica, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a las serie de la calidad del informe antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son 16 semanas, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk. Shapiro-wilk: Es la prueba realizada para muestras pequeñas (<30)

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla 33: Prueba de normalidad de la segunda hipótesis específica

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del informe antes	,809	16	,004
Calidad del informe después	,814	16	,004

De la tabla 33, se puede verificar que la significancia de la calidad del informe, antes es 0.004 y después 0.004, dado que la calidad del informe antes y después es menor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de Wilcoxon.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Ho: La aplicación de la gestión administrativa no mejora la calidad del informe del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Ha: La aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} > \mu_{Pd}$$

Tabla 34: Estadístico descriptivo de la segunda hipótesis específica

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Calidad del informe antes	16	1,81	,750	,188
Calidad del informe después	16	,88	,719	,180

De la tabla 34, ha quedado demostrado que la media de la calidad del informe (0,181) es mayor que la media de la calidad del informe después (0,88), por consiguiente no se cumple $H_0: \mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna. En este sentido queda demostrado que la aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el p_{valor} o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambas calidades de servicio.

Regla de decisión:

$$\text{Si } p_{valor} \leq 0.05, \text{ se rechaza la hipótesis nula}$$

$$\text{Si } p_{valor} > 0.05, \text{ se acepta la hipótesis nula}$$

Tabla 35: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para Calidad del informe

	calidad del informe después – calidad del informe antes
Z	-2,656 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,008

3.2.3.1. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

3.2.3.2. Basado en los rangos negativos.

De la tabla 35, se puede verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada a la calidad del informe antes y después es de 0.008, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

3.2.4. Análisis de la tercera hipótesis específica

Ha: La aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

A fin de poder contrastar la tercera hipótesis específica, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a las serie del sobre costo del peritaje antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son 16 semanas, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk. Shapiro-wilk: Es la prueba realizada para muestras pequeñas (<30)

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla 33: Prueba de normalidad de la tercera hipótesis específica

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sobre costo antes	,883	16	,043
Sobre costo después	,695	16	,000

De la tabla 33, se puede verificar que la significancia del sobre costo, antes es 0.043 y después 0.000, dado que el sobre costo antes y después es menor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de Wilcoxon.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Ho: La aplicación de la gestión administrativa no mejora el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Ha: La aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

Regla de decisión:

$$H_o: \mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} > \mu_{Pd}$$

Tabla 34: Estadístico descriptivo de la tercera hipótesis específica

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
sobre costo antes	16	2,31	,873	,218
sobre costo después	16	1,44	,629	,157

De la tabla 34, ha quedado demostrado que la media del sobre costo antes (0,218) es mayor que la media del sobre costo después (0,157), por consiguiente no se cumple **H_o**: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna. En este sentido queda demostrado que la aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el p_{valor} o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambos sobre costo.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p_{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 35: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para el sobre costo

	Sobre costo después – sobre costo antes
Z	-2,496 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

3.2.4.1. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

3.2.4.2. Basado en los rangos negativos.

De la tabla 35, se puede verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada al sobre costo antes y después es de 0.001, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.

IV. DISCUSIÓN

Primera

En cuanto a la hipótesis general, señala que la aplicación de la gestión administrativa mejora el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C 2019. Al validarse todas las hipótesis específicas, se infiere que es aceptada y validada la hipótesis general. El hallazgo se confirma con la tesis de Gonzales (2014) titulada, *Análisis y prevención de la siniestralidad de las embarcaciones de recreo basado en los informes periciales marítimos quien indica*, en donde nos indica que es importante realizar la inspección de acuerdo al tiempo y a las fechas de vigencia de las pólizas de seguro, pero para realizar esta inspección es necesario que el que brinda el servicio tenga la preparación adecuada y realice el peritaje de acuerdo a estándares de calidad y esto sería a una buena gestión de trabajo y desarrollo administrativo.

Segunda

En cuanto a la primera hipótesis específica, señala que la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019. Con un nivel de significancia de 0,000, por lo cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna y se logró una mejora en el tiempo de inspección de 153.19 minutos. El hallazgo se confirma con la tesis de CALMET (2017) titulada, *Mejoramiento del servicio de peritaje a flote para rentabilizar la empresa Z&R Peritos de Seguros, Chimbote 2017*, en donde indica que el cumplimiento de tiempo con relación al peritaje marítimo que pudo definir fue de 233.37 minutos, encontrando una diferencia entre la presentada con la encontrada de 80.19 minutos lo que indica que si se logró mejorar el tiempo de inspección.

Tercera

En cuanto a la segunda hipótesis específica, señala que la aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019. Con un nivel de significancia de 0,000, por lo cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna y se logró mejorar la calidad del informe a un 93%. El hallazgo se confirma con la tesis de CALMET (2017) titulada *Mejoramiento del servicio de peritaje a flote para rentabilizar la empresa Z&R Peritos de Seguros, Chimbote 2017*, en donde pudo

encontrar que la calidad del informe con relación al peritaje marítimo fue de un 44% el cual se puede observar que se pudo llegar a una mejora.

Cuarto

En cuanto a la tercera hipótesis específica, señala que la aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019. Con un nivel de significancia de 0,000, por lo cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna y se logró mejorar el sobre costo del peritaje a un 85%. El hallazgo se confirma con la tesis de CALMET (2017) titulada *Mejoramiento del servicio de peritaje a flote para rentabilizar la empresa Z&R Peritos de Seguros, Chimbote 2017*, en donde se pudo encontrar que el resultado en relación a las informes con correcciones y que afectaban el informe con los sobre costos al peritaje marítimo fue de un 39 %.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se pudieron llegar con la presente investigación fueron las siguientes:

Primera

De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación: Se puede concluir que la gestión administrativa con relación a el peritaje marítimo funcionan juntos, por lo que se puede decir que gestión administrativa trabaja de la mano con el peritaje marítimo por consiguiente se debe considerar la adecuada importancia y responsabilidad desde la idea del proyecto, por cada momento establece procedimientos elaborando una definición nueva.

Segunda

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019, siendo el nivel de significancia de la prueba de Wilcoxon 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, teniendo un nivel de confiabilidad del 95% además de un incremento de medias de 153.19 minutos.

Tercera

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que la aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019, siendo el nivel de significancia de la prueba de Wilcoxon 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, teniendo un nivel de confiabilidad del 95% además de un incremento de medias de 93 %.

Cuarto

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que la aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019., siendo el nivel de significancia de la prueba de Wilcoxon 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, teniendo un nivel de confiabilidad del 95% además de un incremento de medias de 87%.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Según lo apreciado se llegó a la concluir de que si hay una relación entre gestión administrativa y peritaje marítimo, por lo que se propone una mejora en la gestión administrativa que esté involucrada en sus planteamientos, además también en la organización, dirección y control ya que son los principales factores dentro de una empresa.

Segunda

Se recomienda mantener un reporte de tiempos al servicio de inspecciones de tal forma que exista información histórica de los tiempos que se vienen realizando al realizar el servicio la posibilidad de toma de tiempo tiene que realizarse de acuerdo a la evaluación del personal encargado de este servicio a modo de ir mejorando los tiempos. De igual forma las capacitaciones al personal para ir viendo cómo se va desarrollando el servicio y de qué manera se adecuan para que se pueda ir mejorando los tiempos y esto ayude a desarrollar mejor la inspección el cual brindara mejores tiempos de entrega del informe para que se pueda desarrollar y así se pueda entregar en el menor tiempo al cliente.

Tercera

Se recomienda ver la posibilidad de contratar a un personal una persona para que se encargue de realizar las revisiones de los informes el cual pueda resolver en un menor tiempo las correcciones que pueda tener el informe, esta persona debe de tener el conocimiento necesario con respecto a embarcaciones marítimas con lo que esto ayuda a poder conocer más de cerca el problema que se pueda dar con el informe, que permita amenorar posibles errores en los informes realizados y así se pueda mejorar la calidad del informe, de igual forma también realizar las capacitaciones constantes al personal contratado el cual realiza las inspecciones, pero lo importante es contratar personal con algo de conocimiento en embarcaciones marítimas.

Cuarta

Se recomienda considerar los dos puntos anteriores ya que estos dos puntos con un mejor desarrollo y un mejor cumplimiento de información se pueda lograr que los informes sean realizados en el mejor tiempo y manteniendo una buena calidad, el cual permita que la entrega al cliente sea en el tiempo estimado de acuerdo a programación brindada con el

cliente y esto no afecte a los descuentos que podría sufrir la entrega, se tiene que evitar los errores en tiempo y calidad para que no se incremente las penalidades que se puedan dar con los informes desarrollados. De igual forma son importante las reuniones periódicas con el personal para que ellos puedan ver las posibles faltas que afecten el desarrollo del informe y esto afecte el poder entregar el informe en el tiempo estimado.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ABDALLAH, M. (1996). A quality assurance model for an information system development life cycle. Kuwait: <https://doi.org/10.1108/02656719610367560>.

BALNAVES, Mark and CAPUTI, Peter. Introduction to Quantitative Research Methods: An Investigative approach. 1ª ed. Madrid. Sage publications, 2001. 257pp.
ISBN: 0- 7619-6804-0

BROWN R. H. Marine Insurance 3rd Edition. London, England. Published by Witherby, 1975 ISBN 10: 0900886072 / ISBN 13: 9780900886072

CALMET Luz. Mejoramiento del servicio de peritaje a flote para rentabilizar la empresa Z&R Peritos de Seguros. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú, 2017, 118 p.

CAMISÓN Cesar, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson educación, S.A., 2006. ISBN 13: 9788420542621.

CHRISTODOULOU Iliana, Maritime Work Law Fundamentals: Responsible Shipowners, Reliable Seafarers, Springer, 2004, 819p. ISBN: 978-3-540-72750-7

CROSBY Phillip B., Quality Without Tears: The Art of Hassle-Free Management. McGraw-Hill Education. 1995 205 p. ISBN-10: 9780070145115

COTTON David, Simon Kent, David Falvey, Market Leader Elementary 3rd edition, Latest Edition ISBN: 9781408237052

DEMING, Edwards. OUT OF THE CRISIS, Quality Productivity and Competitive Position. The MIT Press; Edition: 1ª MIT Press Ed. 2000 524 p.
ISBN-10: 9780262541152

DI LIBERTO D. Dante, Manual de seguros de cascos marítimos. Primera edición 1996 Tall. Gráf. P.L. Villanueva 995 p.

DIARIO EL COMERCIO. Piura: bolicheras extraen recurso marino en área de pesca artesanal, El Día 22 de febrero de 2018.

<https://elcomercio.pe/peru/piura-bolicheras-extraen-recurso-marino-area-pesca-artesanal-noticia-498298-noticia/>

DIARIO PERU 21. Mercado de seguros creció en 16.24% durante el primer semestre del 2015 [en línea]. El Día. 25 de julio de 2017. Disponible en: <https://peru21.pe/economia/mercado-seguros-crecio-16-24-primer-semester-2015-189511>

ERAZO Erika. La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la compañía agrícola COAMU S.A. Universidad Técnica de Machala, Ecuador, 2016. 56p.

EUROSTAT, Reference Manual on Marine Transport Statistics, Directorate E: Sectoral and regional statistics, 2017, 135 p.

FAYOL Henry – TAYLOR Frederick Principios de Administración Científica - Administración Industrial y General. Editorial Edigrama, ISBN: 978-958-8211-03-9.

FLORES Edison. La importancia del Peritaje Marítimo en Buques de Pesca Artesanal para Armadores y Compañías de Seguros en el Ecuador. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador, 2011. 168p.

GARCIA Roberto. Estudio del Trabajo Ingeniería de Métodos y medición del Trabajo, Segunda Edición, Edit. Mc Graw-Hill, 2018, 457 p. ISBN: 978-970-10-4657-9

GONZÁLEZ de Vega, José. Análisis y prevención de la siniestralidad de las embarcaciones de recreo basado en los informes periciales marítimos. Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, 2014. 287p.

HAY David, The Future of Auditing, Editorial Routledge, 2019, 68 p. ISBN: 978-1-138-47708-7

HERNANDEZ y Rodríguez, Sergio. Introducción a la Administración. 5ta Ed. México: Edit. Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores. S.A. de C.V., 2011, ISBN: 9786071506177.

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos. & BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. 6º Edición. McGraw-Hill. México. 2014. ISBN 9781456223960.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores. S.A. de C.V., 2014. ISBN 9781-4

HOROVITZ Jacquez, La calidad del servicio: a la conquista del cliente, S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA.

KENNETH Christopher, Port Security Management, CRC Press Taylor and Francis Group, 2009, 318 p. ISBN: 978-1-4200-6893.

LARRUCEA, Jaime. Seguridad marítima: Teoría general del riesgo. 1º Edición. Marge Books. Barcelona. 2015. 300 p. ISBN: 9788416171002.

LEPREVOST, Anet. Metodología en la Peritación de Daños en las Embarcaciones de Recreo. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, 2009. 203 p.

LOPEZ Gianella., Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el hospital central PNP Luis Sáenz, Jesús María, 2018. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú, 2018, 80 p.

MARITRAIN, Marine Training & Consultancy, ISM Internal audits, <https://www.maritrain.com/audits-and-inspections>

MUNDO MARITIMO, Información Marítima en Latinoamérica, <https://www.mundomaritimo.cl/main/index>

MUNCH LOURDES, Fundamentos de administración, México Trillas, 2006, 264 p.
ISB 978-968-24-7785-0

NUÑEZ, Jordi. Redes Periciales. Eficiencia de la Red y Calidad en el Servicio. Universidad de Barcelona, España, 2013, 82 p.

OLORTEGUI Jenson. Auditoría de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Avícola Virgen del Cisne S.A.C. de la ciudad de Trujillo Año 2015. Universidad. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú, 2016, 70 p.

Revista ¡Que! Zúrich paga 462 millones a empresas por sus siniestros en el 2018, El Día 22 de noviembre de 2019. <https://www.que.es/comunicados/zurich-paga-462-millones-a-empresas-por-sus-siniestros-en-el-2018.html>

RIVERA Erick, Estudio de tiempos y movimientos para alcanzar la productividad en la elaboración de cortes típicos en el Municipio de Salcajá. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala, 2014, 210 p.

ROLDAN Odalis, Gestión administrativa y su relación con la productividad de los colaboradores, de la empresa Tottus Perú S.A, independencia, 2018. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, 2018, 86 p.

SCHERMERHOM John R, Administration, Limusa Wiley (2010) 656 p. ISBN 10: 6070502159, ISBN 13: 9786070502156

SIRLOPU Kassandra, Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, 2017, 120 p.

SOLÓRZANO Grisell G, Importance of quality customer service for the performance of companies. Institute Technologic de Sonora, 2013. ISSN 1870-5839

STATISTA. Ranking de los principales corredores de seguros a nivel mundial en 2015, según volumen de ingresos (en miles de millones de dólares). Página web. <https://es.statista.com/estadisticas/635074/principales-corredores-de-seguros-en-el-mundo-en--por-ingresos/>

TORRALVO Jordi, Análisis y propuesta de mejora de la seguridad en las embarcaciones de recreo a través de los datos obtenidos en sus reconocimientos e inspecciones. Universidad Politécnica de Cataluña, España, 2015, 442 p.

UNITED NATIONS PUBLICATIONS, Basic Concepts of Maritime Transport and its Present Status in Latin America and The Caribbean, ISSN 0252-2195

Webb, J.(2003) Putting management back in to performance : A hand book for managers and supervisors. Australia: Ligate Book Printer Sydney <https://books.google.com.pe/books?id=2rSu7B1H4dYC&printsec=frontcover&dq=job+performance+in+the+management&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKewjlmOjakZHcAhX>

[RmVkKHTcOBVc4HhDoAQg1MAI#v=onepage&q=job%20performance%20in%20the%20management&f=false.](#)

VARSA MI Anastasia, & Popescu, C. (2010). Maritime English – A Necessity for Nowadays Apprentices. Proceedings of the 3rd International Conference on Maritime and Naval Science and Engineering, (p. 83). Romania.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Aplicación de gestión administrativa para mejorar el peritaje marítimo en embarcaciones en la empresa JRZ Ajustadores y Peritos de seguros S.A.C. 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES / INDICADORES	TIPO Y DISEÑO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo la aplicación de la gestión administrativa mejora el peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje en las embarcaciones marítimas de la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019?</p> <p>¿De qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del informe en las embarcaciones marítimas de la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019?</p> <p>¿De qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el sobre costo del peritaje en las embarcaciones marítimas de la empresa JRZ ajustador y perito de seguros S.A.C. 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la aplicación de la gestión administrativa para mejorar el peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar de qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p> <p>Determinar de qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora la calidad del servicio en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p> <p>Determinar de qué manera la aplicación de la gestión administrativa mejora el costo del peritaje embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La aplicación de la gestión administrativa mejorará el peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS La aplicación de la gestión administrativa mejorará el cumplimiento del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p> <p>La aplicación de la gestión administrativa mejorará la calidad del informe en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p> <p>La aplicación de la gestión administrativa mejorará el sobre costo del peritaje marítimo en embarcaciones marítimas en la empresa JRZ ajustadores y peritos de seguros S.A.C. 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>PERITAJE MARITIMO</p> <p>Cumplimiento del peritaje</p> <p>Calidad del informe</p> <p>Sobre costo del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definir la misión Formular objetivos Definir los planes Programar actividades División del trabajo Responsabilidad Delegación de autoridad Coordinación organizativa Guiar Supervisar Motivar Incentivar Comprobar Corregir <p>Tiempo de inspección $= \frac{\text{Tiempo de inspecciones}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$ </p> <p>% Informes corregidos $= \frac{\text{Informes corregidos}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$ </p> <p>Sobre costo del peritaje marítimo $= \frac{\text{Penalidades del servicio}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$ </p>	<p>Diseño: Pre experimental con pre prueba y post prueba</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESO (DAP)

[illegible]


ANEXO 3

FORMATO PARA LA TOMA DE TIEMPOS ANTES – DESPUES


SERVICIO DE INSPECCIÓN O PERITAJE		
Nombre de la Embarcación : _____		
Datos:		
Fecha de inicio: / /		
Fecha de fin: / /		
Inspector: _____		
	TIEMPO OBSERVADO	
PROCESO / ZONAS DE INSPECCIÓN	Tiempo inicial	Tiempo final
OBSERVACIONES:		

ANEXO 4

TAPA DEL MODELO DE FORMATO PARA LA INSPECCIÓN DE PERITAJE




J. R. Z.
Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C.
S.B.S. APJ - 0070 Partida Registros Públicos N°11214675



INFORME DE CONDICIÓN Y TRABAJOS EN VARADERO J.R.Z. 037-17

1. CARACTERÍSTICAS DEL B/P "MACABÍ 10"

Nombre de la embarcación B/P "MACABÍ 10"	N° de matrícula CE - 29416 - PM
Armador (según Certificado de Matrícula) RH Administraciones S.A.	Constructor y año de la construcción Astillero SIMA - Chimbote Noviembre 2008
Eslora (según Certificado de Matrícula y Arqueo) 44,96 mts.	Material casco Acero
Manga (según Certificado de Matrícula y Arqueo) 08,14 mts.	AB (según Certificado de Matrícula y Arqueo) 283,31
Puntal (según Certificado de Matrícula y Arqueo) 03,84 mts.	AN (según Certificado de Matrícula y Arqueo) 72,11
Capacidad oficial y tipo de bodega 289,33 m3 Según Resolución Directoral 248-2009- PRODUCE/DGEPP 292,51 m3 Según Certificado Nacional de Arqueo expedido por la Autoridad Marítima en noviembre del 2008	Clasificación Sin clasificación
Método de pesca Cercos	Lugar y fecha de última carena Astillero SIMA - Chimbote Abril - 2017



1

Jirón Asturias N° 162 Surco, Lima - Perú Ofic. +511 449 0349 Cel. +51 998 120 608

ANEXO 5

FORMATO DE INSPECCIÓN DE TIEMPOS DE RECORRIDO DE PERITAJE

SERVICIO DE INSPECCIÓN O PERITAJE		
Nombre de la Embarcación : <u>B/P. PAUET</u> Datos: <u>R. D. Mate</u> Fecha de inicio: <u>1 09 1</u> Fecha de fin: <u>1 1</u> Inspector: _____		
PROCESO / ZONAS DE INSPECCIÓN	TIEMPO OBSERVADO	
	Tiempo inicial	Tiempo final
Coordinación con el cliente para el servicio	15	
Espera de respuesta de cliente para programar peritaje	26	
Asignación de inspector para peritaje a flote	5	
Traslado del inspector a la embarcación	22	
Inspección del casco de la embarcación	12	
Traslado del inspector hacia el puente de mando	4	
Inspección al puente de mando	35	
Traslado del inspector hacia la caseta acomodación	3	
Inspección de la caseta de acomodación	25	
Traslado a pique de popa	4	
Inspección del pique de proa - pañol de cadenas	15	
Traslado a la cubierta principal	3	
Inspección de la cubierta principal - equipos de pesca	25	
Inspección de la zona de lazareto o tanque de colisión	20	
Traslado a sala de máquinas	5	
Inspección de la sala de máquinas - equipos y motores	45	
Traslado a las bodegas	4	
Inspección de las bodegas de la embarcación	20	
Traslado a sala de frío o refrigeración	3	
Inspección de la sala de frío o refrigeración	25	
Inspección de la sala de sonar	10	
Traslado a zona de acomodación	3	
Desarrollo del cuestionario con el motorista	15	
Revisión de documentación de la embarcación	15	
Espera para traslado del inspector al muelle	25	
Traslado del inspector de la embarcación al muelle	20	
Elaboración del informe pericial	60	
Entrega del informe al responsable para revisar	25	
Revisión del contenido de informe pericial	25	
Corrección del informe pericial por fallas u omisiones	20	
Elaboración de tabla de valuación	25	
Impresión del informe pericial	10	
Revisión y firmado del informe por el responsable	5	
Envío del informe a Compañía de seguros o cliente		
OBSERVACIONES		

ANEXO 6

Certificado de validez de contenido del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERITAJE MARITIMO

N°	DIMENSIONES / Ítems		Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1		<ul style="list-style-type: none">Definir la misiónFormular objetivosDefinir los planesProgramar actividades	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2		<ul style="list-style-type: none">División del trabajoResponsabilidadDelegación de autoridadCoordinación organizativa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3		<ul style="list-style-type: none">GuiarSupervisarMotivarIncentivar	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4		<ul style="list-style-type: none">ComprobarCorregir	✓		✓		✓		
VARIABLE DEPENDIENTE: PERITAJE MARITIMO									
	DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DEL PERITAJE		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1		<i>Tiempo de Inspección</i> $= \frac{\text{Tiempo de inspecciones}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 2: CALIDAD DEL INFORME								
2	$\% \text{ Informes corregidos} = \frac{\text{Informes corregidos}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SOBRE COSTO DEL PERITAJE								
3	$\text{Sobre costo del peritaje máximo} = \frac{\text{Penalizaciones del servicio}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	✓		✓		✓		

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado: Dr./Mg.: Linares Sánchez Guillermo Gilberto

Especialidad del validador: Ingeniero Administrativo

Fecha: 15 de Oct 2019


Firma del experto informante.
DNI:

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende, sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERITAJE MARITIMO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	<ul style="list-style-type: none">Definir la misiónFormular objetivosDefinir los planesProgramar actividades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	<ul style="list-style-type: none">División del trabajoResponsabilidadDelegación de autoridadCoordinación organizativa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	<ul style="list-style-type: none">GuiarSupervisarMotivarIncentivar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	<ul style="list-style-type: none">ComprobarCorregir	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE: PERITAJE MARITIMO								
	DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DEL PERITAJE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	$\frac{\text{Tiempo de inspección}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	X		X		X		

DIMENSIÓN 2: CALIDAD DEL INFORME								
2	$\% \text{ Informes corregidos} = \frac{\text{Informes corregidos}}{\text{Número total de peritajes}}$	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SOBRE COSTO DEL PERITAJE								
3	$\text{Costo del peritaje marítimo} = \frac{\text{Penalizaciones del servicio}}{\text{Número total de peritajes}}$	X		X		X		

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado. Dr./Mg.: AUGUSTO HERMOZA CALDAS

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

Fecha: 15 de OCT 2019


 Firma del experto informante.
 DNI: _____

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende, sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERITAJE MARITIMO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	<ul style="list-style-type: none">Definir la misiónFormular objetivosDefinir los planesProgramar actividades	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	<ul style="list-style-type: none">División del trabajoResponsabilidadDelegación de autoridadCoordinación organizativa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	<ul style="list-style-type: none">GuiarSupervisarMotivarIncentivar	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	<ul style="list-style-type: none">ComprobarCorregir	✓		✓		✓		
VARIABLE DEPENDIENTE: PERITAJE MARITIMO								
	DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DEL PERITAJE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	<i>Tiempo de inspección</i> $= \frac{\text{Tiempo de inspecciones}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 2: CALIDAD DEL INFORME								
2	$\% \text{ Informes corregidos} = \frac{\text{Informes corregidos}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SOBRE COSTO DEL PERITAJE								
3	$\text{Costo del peritaje marítimo} = \frac{\text{Penalidades del servicio}}{\text{Número total de peritajes}} \times 100$	✓		✓		✓		

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado: Dr./Mg.: Dr. Luis Alberto Valdivia Sánchez

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

Fecha: 28 de Nov 2019


 Firma del experto informante.
 DNI: 07639522

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende, sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.